

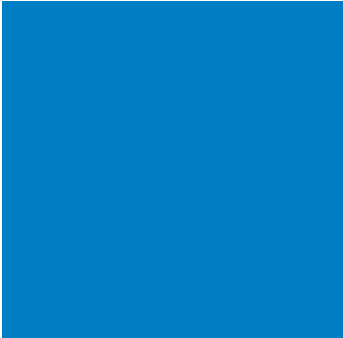


**Stockholms
stad**

Enkätundersökning ekonomiskt bistånd

**Stadsövergripande resultat
2016**

stockholm.se



Sammanfattning


Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd 2016 visar generellt på ett positivt resultat. Dessutom har resultaten generellt förbättrats jämfört med förra mätningen år 2014. Majoriteten av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten har varit bra. Tydligast blir det i påståendet om att handläggare bemöter klienten på ett respektfullt sätt, där 76 procent instämmer.

Det finns samtidigt skillnader inom klientgruppen, som vid mätningen 2014 visar resultatet 2016 att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Även om dessa skillnader är små, finns en systematik som är värd att notera. Både ålder och biståndstid har en viss inverkan på resultatet; en ökad positiv inställning följer generellt med stigande ålder respektive längre biståndstid. För både ålder och biståndstid är inverkan på resultaten inte helt konsekvent – den positiva kurvan avtar för de äldsta (60 år eller äldre) respektive de med längst biståndstid (36 månader eller längre).

När resultaten delas upp utifrån stadsdelsförvaltning framkommer inte någon tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad. Dessutom är variationen mellan förvaltningarna mindre jämfört med föregående mätning 2014. Återkommande hög andel positiva svar finns i stadsdelsförvaltningar Enskede-Årsta-Vantör, Bromma och Rinkeby-Kista.

Frågan om diskriminering är ny för 2016 års enkät och två frågor ställs på området; *Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?* samt *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* På den första frågan svarar majoriteten ”Nej” (74 %) där män svarar aningen högre på att de upplevt sig diskriminerade jämfört med kvinnor. Yngre klienter svarar i högre grad än äldre att de känt sig diskriminerade. Personer med längre biståndstid tenderar i lägre utsträckning svara att de upplevt sig bli diskriminerade, jämfört med personer med kortare biståndstid. Vid jämförelse mellan stadsdelsförvaltningar uppger generellt klienter från innerstad lägre nivåer av upplevd diskriminering (lägst nivå vid Östermalm, 8 procent), jämfört med ytterstad (högst nivå vid Skarpnäck, 24 procent).

Frågan *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* innehåller sju olika alternativ (se sid. 36) där den vanligaste orsaken till diskriminering är härkomst från annat land än Sverige (44 procent). Både kvinnor och män uppger detta som vanligaste grund för diskriminering.



I enkäten fanns slutligen möjlighet för klienten att betygsätta socialtjänsten med frågan *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Klienten ges svarsalternativen 1-10 där 10 indikerar högsta betyg. I årets mätning fick staden som helhet betyget 6,6 jämfört med 6,0 vid 2014 års mätning. Män med ekonomiskt bistånd betygsätter kontakten med socialtjänsten högre än vad kvinnor gör. Äldre klienter ger högre betyg än yngre klienter. Angående biståndstid ger klienter med kortare aktualitet lägre betyg än de vars biståndstid är något längre. Detta med undantag för klienter vars biståndstid är 36 månader eller mer, vilka ger liknande betyg som klienter med kort biståndstid. Gällande fördelning mellan stadsdelsförvaltningarna syns ingen tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad.



Innehåll

Sammanfattning	4
Innehåll	5
Metod	7
Målgrupp och bortfall	8
Resultat	8
Resultatens uppställning	8
Bemötande och tillgänglighet	9
Tydlighet och kompetens	15
Delaktighet	22
Rättssäkerhet	27
Generellt betyg	34
Diskriminering	36
Korrelationsmatris	37

Metod

Datainsamling genomfördes i form av en pappersenkät som skickades till personer aktuella för ekonomiskt bistånd (se beskrivning av målgrupp nedan). Utskicket innehöll även ett försättsbrev med information om möjligheten att svara via en webenkät. Enkäten, som tagits fram i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, omfattar 17 frågor på två sidor.¹ Första utskicket gjordes den 1 augusti och påminnelser skickades den 24 augusti, 12 september samt den 3 oktober. Datainsamlingen utfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Bortfall är ett generellt problem vid enkätundersökningar och resultatet viktas därför utifrån variabler som kan tänkas påverka inställning och attityd angående ekonomiskt bistånd.² Viktning innebär att grupper, som i lägre utsträckning svarat på enkäten, väger tyngre när resultaten sammanställs. Viktning används för att resultaten ska spegla målgruppen på ett så bra sätt som möjligt. I årets mätning har viktning skett utifrån könstillhörighet och stadsdelsförvaltning.

Undersökningen är helt anonym, inga svar kan kopplas till enskilda individer. All resultatredovisning sker på gruppnivå dock redovisas inte resultat som bygger på färre än fem individer.

1 Enkät samt missivbrev återfinns i den tekniska rapporten.

2 Bortfallsanalys och närmare beskrivning av viktning finns i den tekniska rapporten.

Målgrupp och bortfall

Målgruppen för undersökningen är samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 9 juni 2016 i Stockholms stad. Totalt omfattade detta 8102 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar samt Enheten för hemlösa (bland dessa saknade 334 ändamålsenliga adresser). Eftersom att personer utan ändamålsenlig adress är begränsade till antalet kan enkäten ändå beskrivas som en totalundersökning.

Tabellen nedan redogör för antalet utskickade och inkomna enkäter i staden totalt samt uppdelat på könstillhörighet. Totalt har 38 procent av aktuella klienter svarat på enkäten i staden.

	Skickade enkäter	Inkomna svar	Svarsprocent
Totalt	8102	3105	38%
Kvinnor	4446	1891	43%
Män	3656	1214	33%

Tabellförklaring: svarsfrekvens uppdelat på könstillhörighet

Resultat

Resultatens uppställning

Resultaten presenteras utifrån enkätens fem teman:

- bemötande och tillgänglighet
- tydlighet och kompetens
- delaktighet
- rättssäkerhet
- diskriminering

Inom varje tema presenteras resultaten utifrån diagrammens uppställning:

övergripande resultat (andel som instämmer i olika grad i påståendena), resultat uppdelat på könstillhörighet, ålder, biståndstid samt resultat uppdelat på de 14 stadsdelsförvaltningarna.

Bemötande och tillgänglighet


Respondenterna har fått bedöma bemötande och tillgänglighet utifrån två påståenden: *Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt* respektive *Det är lätt att nå min handläggare*. En klar majoritet av de svarande (76 procent) instämmer i att bemötandet sker på ett respektfullt sätt, vilket är bättre än 2014 års resultat då 71 procent instämde i påståendet. Det är 14 procent som inte instämmer i påståendet varav 7 procent inte alls instämmer. Vad gäller handläggares nåbarhet är det 61 procent som instämmer i att handläggaren är lätt att nå. Även här har det skett en förbättring jämfört med år 2014 då det var 57 procent som instämde i påståendet. Det är 24 procent som inte instämmer i påståendet, varav 11 procent inte instämmer alls i att handläggaren är lätt att nå.

Liksom vid 2014 års mätning är det små skillnader mellan män och kvinnor vad gäller respektfullt bemötande. Det är 75 procent av männen som instämmer i att de blivit bemötta på ett respektfullt sätt, jämfört med 76 procent av kvinnorna. Trots små skillnader kan noteras att kvinnorna instämmer i större utsträckning än männen år 2016, jämfört med 2014 då resultaten var de ombytta.

När det gäller ålder så är andelen som upplever sig bemötta på ett respektfullt sätt jämn mellan åldersgrupperna (75 procent instämmer). Personer 31-39 år avviker däremot i positiv riktning; i gruppen är det 78 procent som instämmer. Mönstret skiljer sig från 2014 års resultat då yngre personer i högre grad upplevde sig respektfullt bemötta jämfört med äldre.

Bland de som har haft bistånd under kortare tid (0-6 månader och 7-12 månader) är det minst andel (74 procent) som instämmer i att de blivit respektfullt bemötta. De som har haft bistånd i 13-24 månader ligger en procentenhet högre (75 procent). Bland de som har haft ekonomiskt bistånd under 25-36 månader är det störst andel som instämmer i att de blivit respektfullt bemötta (78 procent) medan gruppen som har haft bistånd i 36 månader eller mer instämmer till 76 procent i påståendet. Det finns likheter med 2014 års undersökning där gruppen med ekonomiskt bistånd under 25-36 månader är de som i högst grad instämmer om ett respektfullt bemötande.

När det gäller god nåbarhet är det betydligt fler kvinnor än män som instämmer i påståendet (63 procent jämfört 58 procent bland männen). Mönstret skiljer sig från 2014 då det var jämna nivåer mellan män och kvinnor. Vad gäller ålder, är de yngsta (18-30 år) 56 procent som instämmer om att handläggaren är lätt att nå, medan denna siffra ökar tydligt för 31-39 år där det är 63 procent som instämmer. Sedan



vänder resultaten och för personer 40-59 år är det 61 procent som instämmer om att handläggaren är lätt att nå. För personer 60 år och uppåt är det 60 procent som instämmer. Liknande fördelning kunde ses i 2014 års resultat där andelen som instämde i att handläggaren var lätt att nå ökade med ålder för att sedan minska.

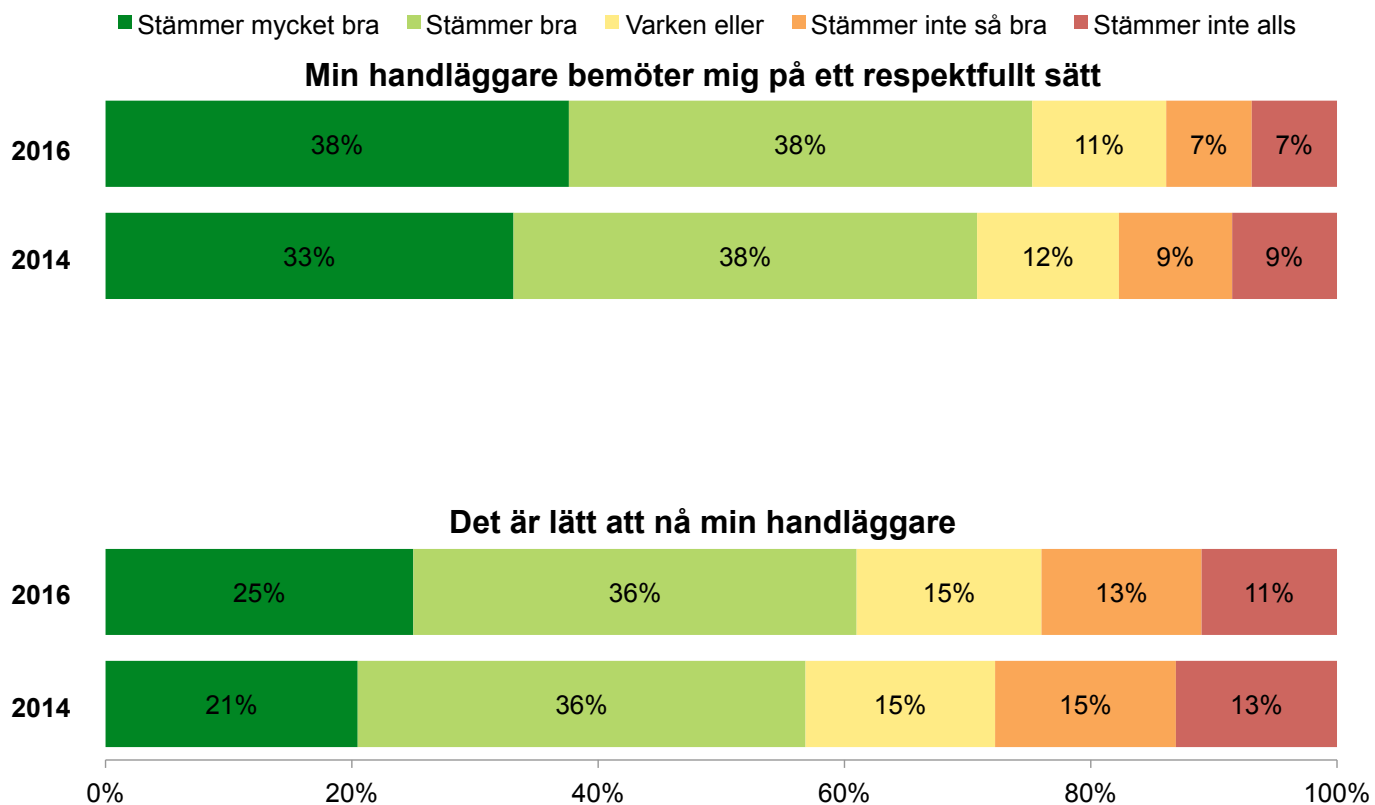
Utifrån biståndstidens längd går det inte att se något tydligt mönster för resultaten. Bland de som har haft ekonomiskt bistånd i 0-6 månader är det 60 procent som svarade att handläggaren är lätt att nå. Siffran minskar sedan något för de som har haft ekonomiskt bistånd i 7-12 månader (59 procent) respektive 13-24 månader (58 procent). Sedan ökar andelen bland de med biståndstid om 25-36 månader (64 procent) och minskar åter bland de med mer än 36 månaders biståndstid (62 procent). Även vid 2014 års undersökning fanns ett inkonsekvent mönster, om än med andra variationer och det är svårt att göra tydliga jämförelser mellan åren.

När resultatet delas upp på stadsdelsförvaltning (SDF) så framkommer att förvaltningar med högst andel som instämmer om respektfullt bemötande befinner sig i ytterstaden (Rinkeby-Kista 84 procent, Bromma 82 procent och Enskede-Årsta-Vantör 80 procent). Samtidigt finns förvaltningar i ytterstaden som avviker nedåt; Skarpnäck (tillsammans med Södermalm) har lägst andel som instämmer om respektfullt bemötande (67 procent). Andra ytterstadsstadsdelar som ligger under medelvärdet för staden är Älvsjö, Farsta och Hägersten-Liljeholmen där det är 67, 68 respektive 70 procent som instämmer om ett respektfullt bemötande. Merparten av SDF i innerstaden ligger under medelvärdet för staden (Kungsholmen 70 procent, Norrmalm 69 procent) medan Östermalm ligger på stadens medelvärde (76 procent instämmer om respektfullt bemötande). Sammantaget är högre andel i ytterstaden som upplever sig respektfullt bemötta, men mönstret är inte helt konsekvent.

Vad gäller nåbarhet är det svårt att göra en uppdelning mellan inner- och ytterstad. Högst andel som upplever att deras handläggare är lätt att nå finns i Rinkeby-Kista (76 procent), Östermalm (67 procent) samt Bromma (66 procent) medan lägst nivåer finns på Södermalm (49 procent), Farsta (49 procent) samt Älvsjö (46 procent).

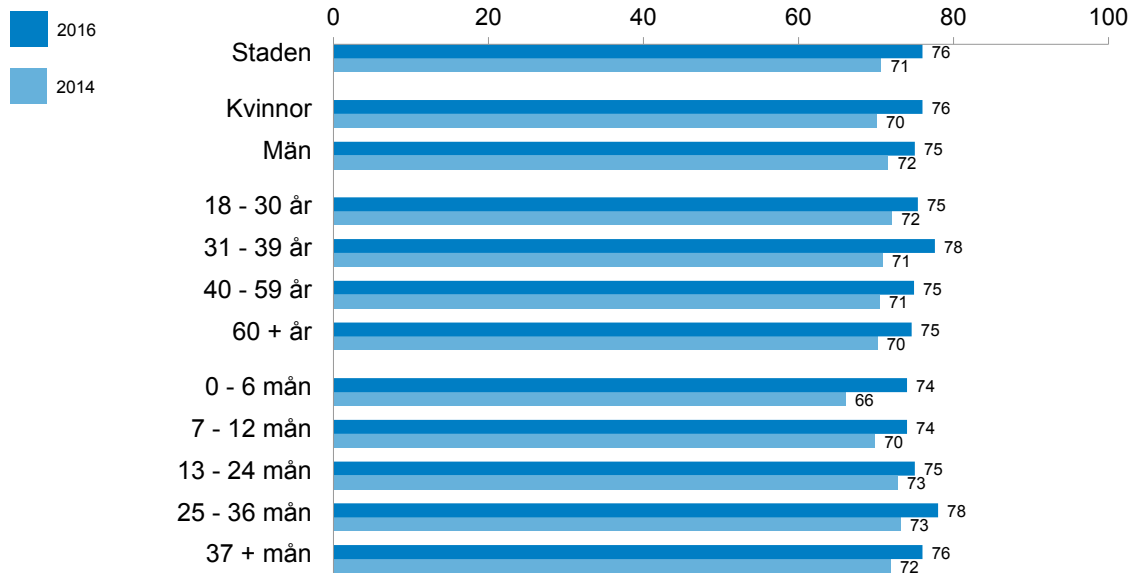
Det finns sammanfattningsvis tydliga skillnader mellan stadsdelsförvaltningarna, men till skillnad från 2014 så är det inte en lika tydlig gruppering mellan inner- och ytterstad.

Bemötande och tillgänglighet: Svarsfördelning i procent

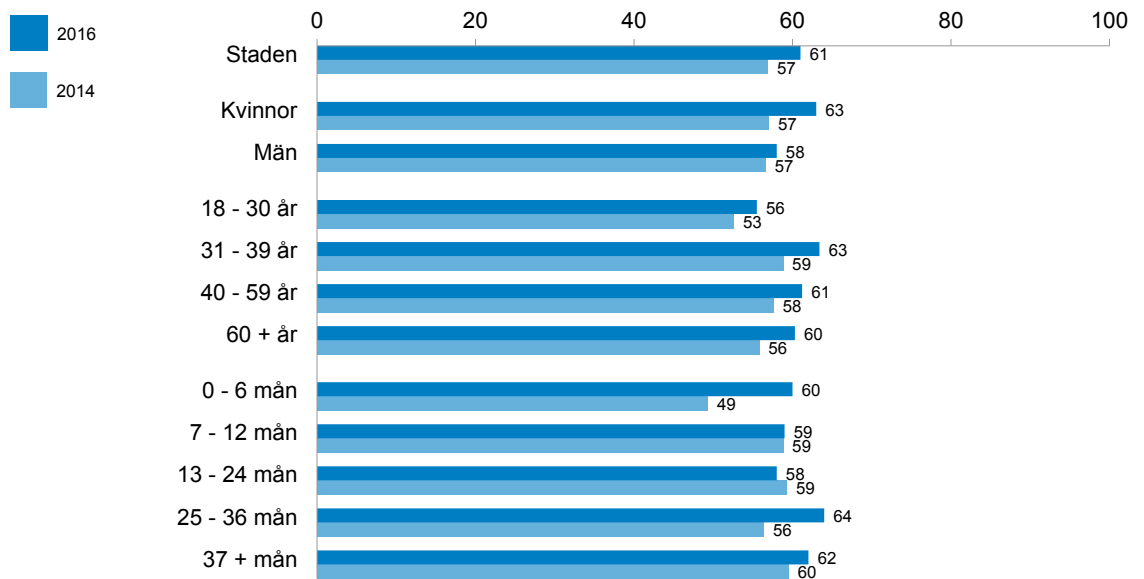




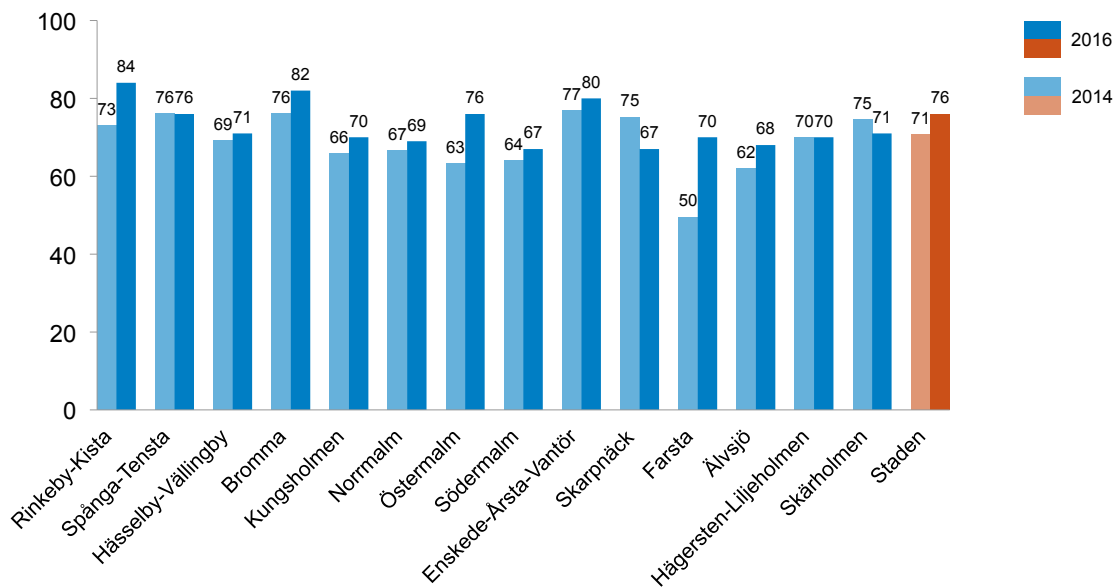
**Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



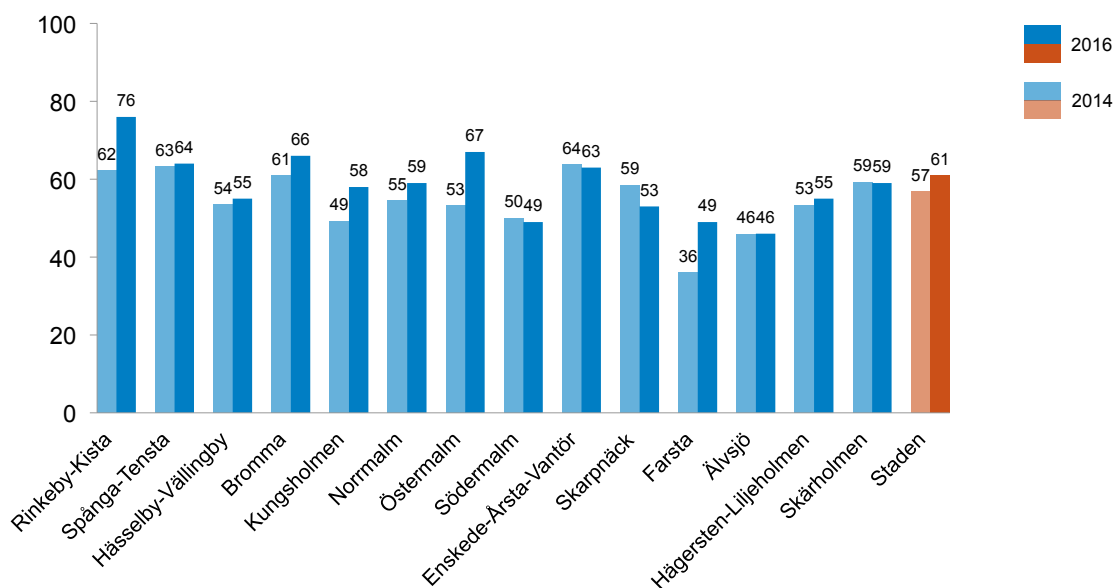
**Det är lätt att nå min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Det är lätt att nå min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



Tydlighet och kompetens

I ämnet ”tydlighet och kompetens” inkluderas fem påståenden; *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut), Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter, Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd, Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete samt Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.*

Från resultaten går det att uttala sig om att majoriteten anser sig vara positivt inställda till ställda påståenden. *Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt bistånd* är det som flest klienter anger som positivt (74 procent 2016 jämfört med 70 procent 2014). Inom samtliga påståenden är det i årets mätning en lägre andel negativa svaranden. *Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter* har högst andel klienter svarat negativt på (22 procent), vilket är en förbättring från 2014 (24 procent).

Män är generellt aningen mer positiva än kvinnor men skillnaderna är väldigt små. Vid flera påståenden uppger kvinnor och män samma resultat. Likväl är både kvinnor och män något mer positivt inställda till samtliga påståenden jämfört med förra mätningen.

Gällande respondenternas ålder finns det små tendenser till skillnader både inom påståendena och mellan dem. I årets mätning har samtliga påståenden dock högre andel positiva svar jämfört med 2014. *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)* svarade gruppen 60 år och äldre mest positivt på. Hos resterande påståenden är det gruppen 31-39 år som uppger högst andel positiva svar.

Klienterna får även besvara påståenden om sin biståndstid. Jämfört med föregående mätning svarar samtliga grupper mer positivt i år. Svaren tenderar generellt att vara stegrande, ju längre biståndstid desto mer positiv är klienten. Dock är det endast *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)* som resultatet stegrar inom samtliga tidsgrupper (från start för inskrivning till över 37 månader). För resterande fyra påståenden gäller stegringen fram till 25-36 månader och sjunker efter det, klienter som varit inskrivna över 36 månader är sedan något mindre positiva.

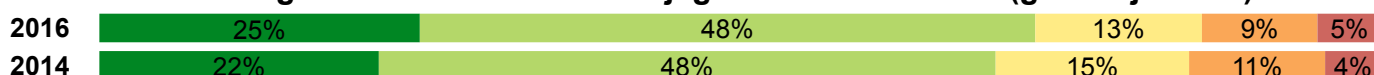
Vid det jämförande resultatet över stadsdelsförvaltning går det att utläsa att det finns en generellt högre andel positiva svarande, jämfört med den föregående mätningen. Stadsdelsförvaltningarna vars klienter uppger högst andel positiva svar är återkommande Rinkeby-Kista, Bromma samt Enskede-Årsta-Vantör. Samtliga tre har även

mer positiva resultat jämfört med förra mätningen. Minst positiva är svarande från Farsta, Södermalm samt Älvsjö. I tre av fem påståenden svarar klienterna i Älvsjö lägre positiva andelar i årets mätning jämfört med den föregående.

Tydlighet och kompetens: Svarsfördelning i procent

■ Stämmer mycket bra ■ Stämmer bra ■ Varken eller ■ Stämmer inte så bra ■ Stämmer inte alls

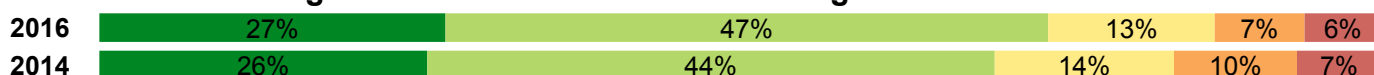
Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)



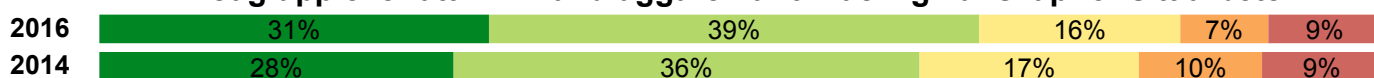
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter



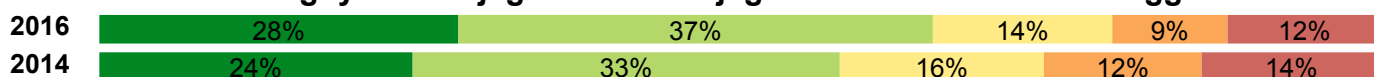
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd



Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

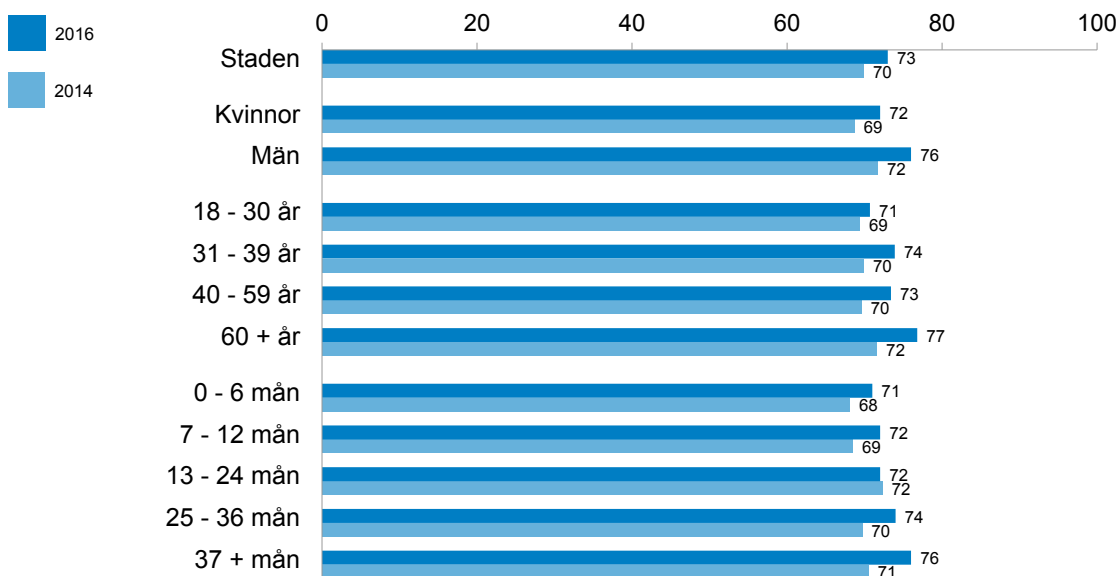


Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare

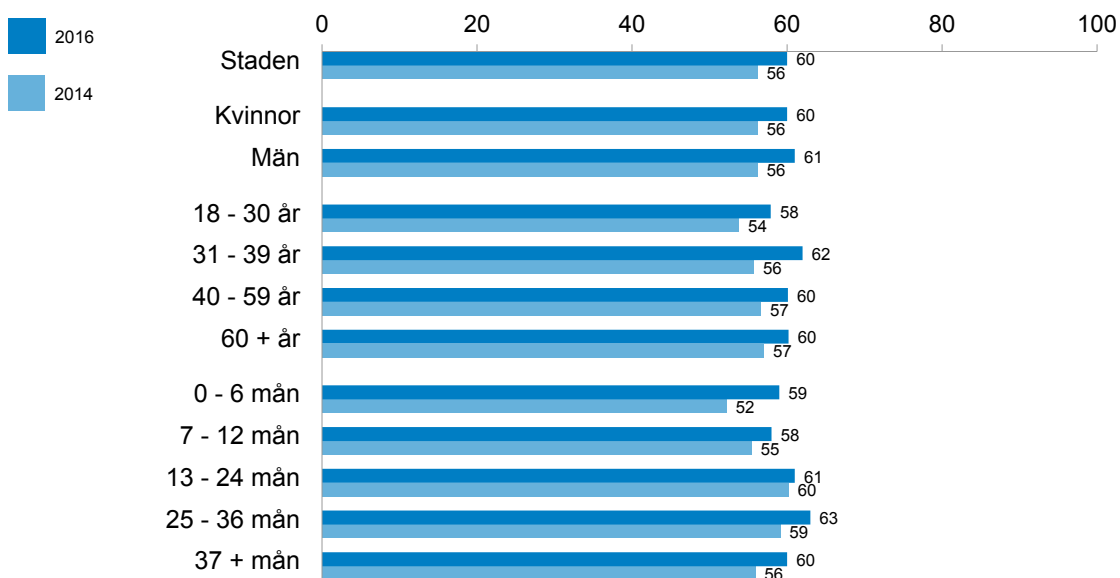


0% 20% 40% 60% 80% 100%

**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

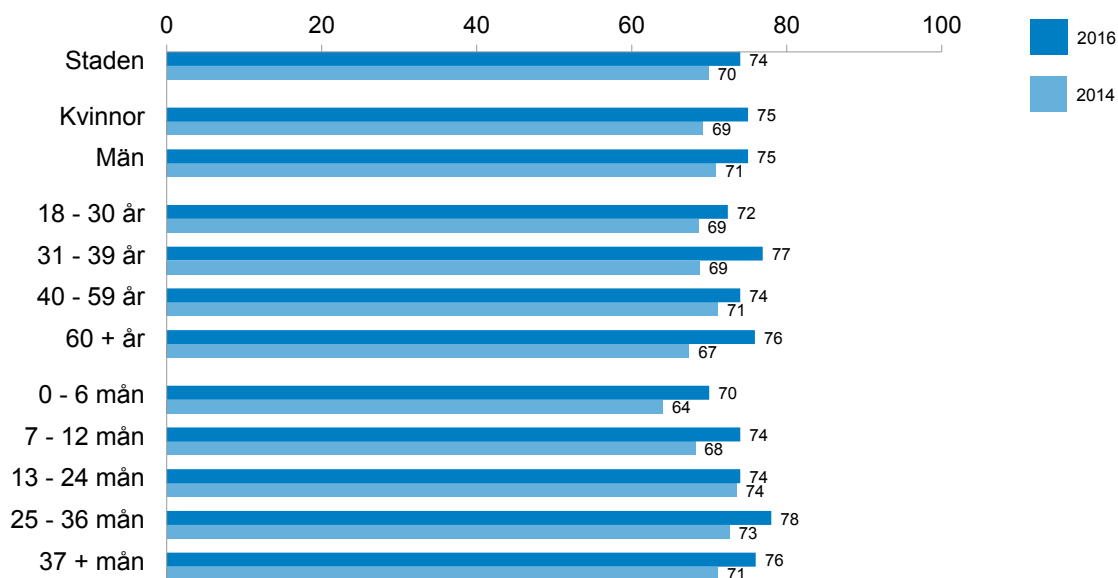


**Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

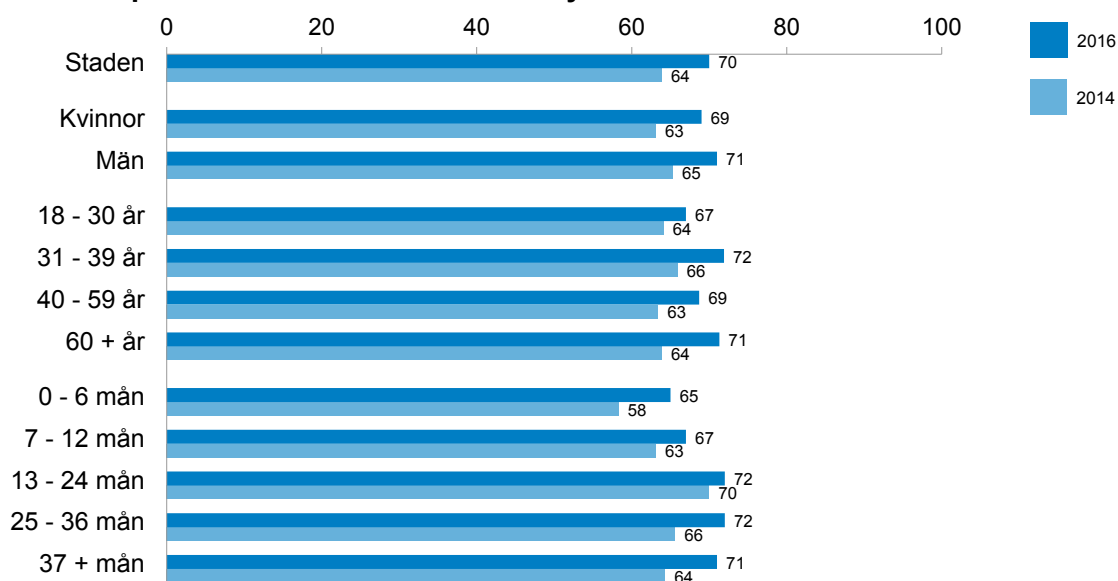




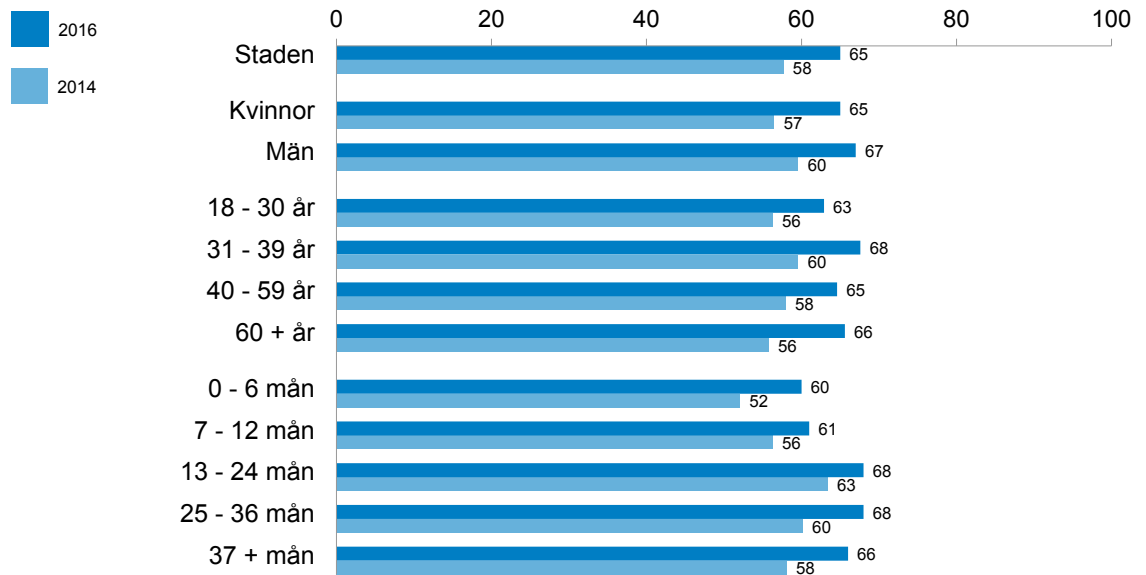
**Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



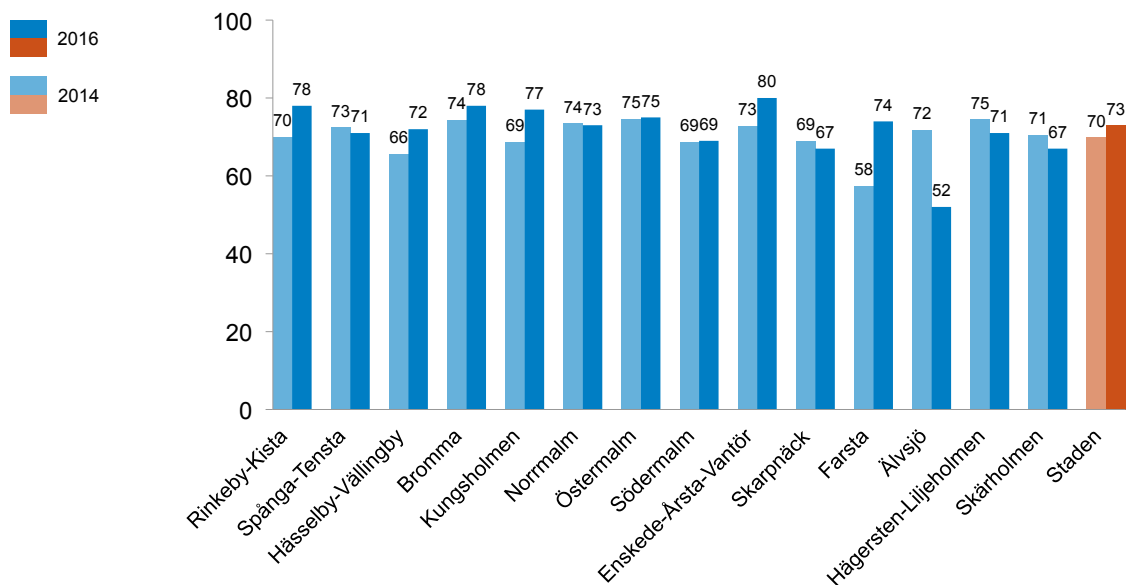
**Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt
arbete:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



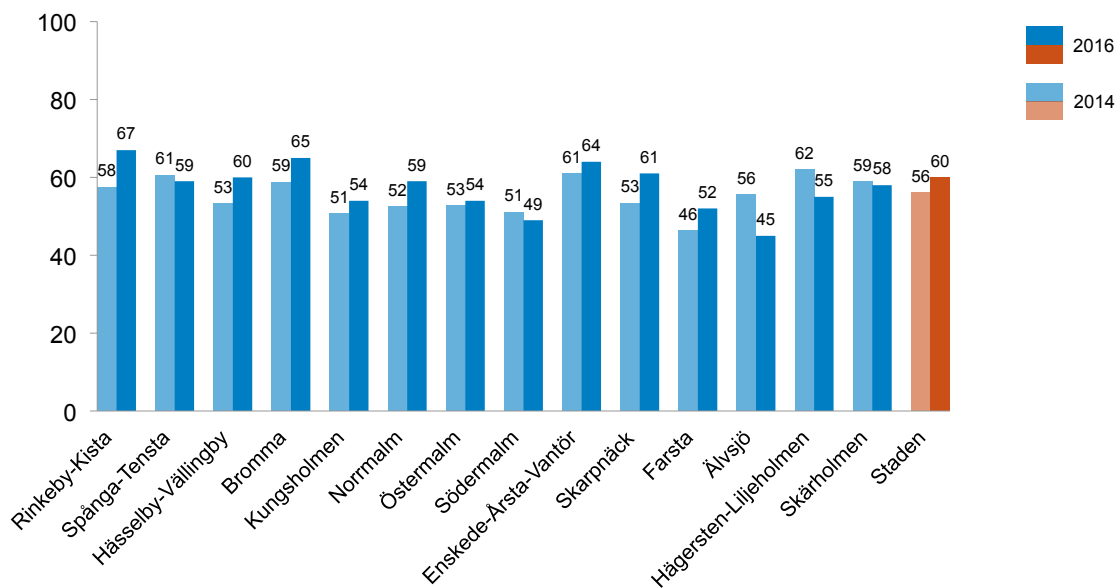
**Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



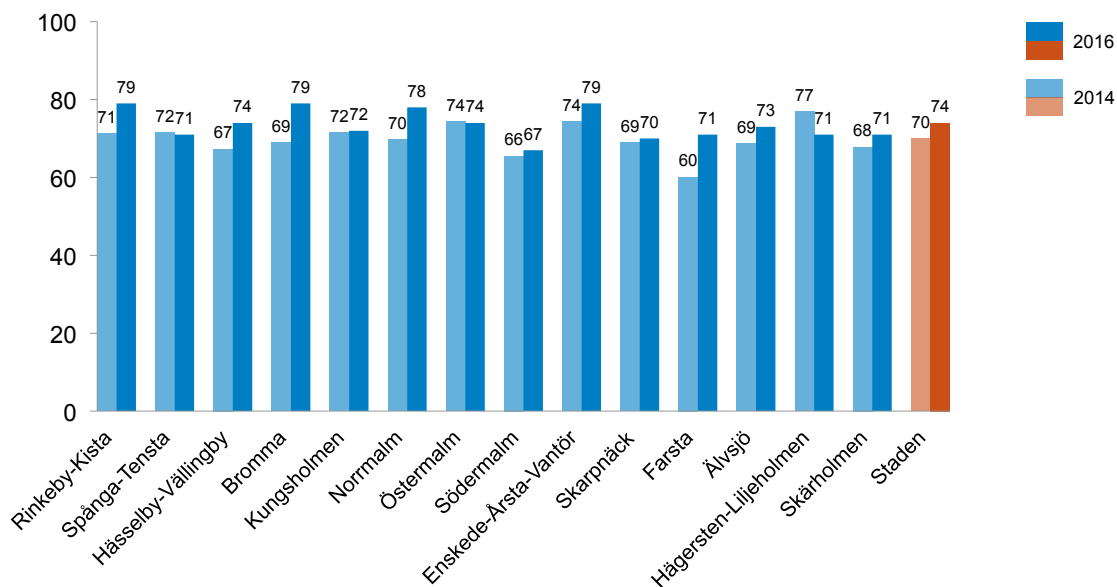
**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

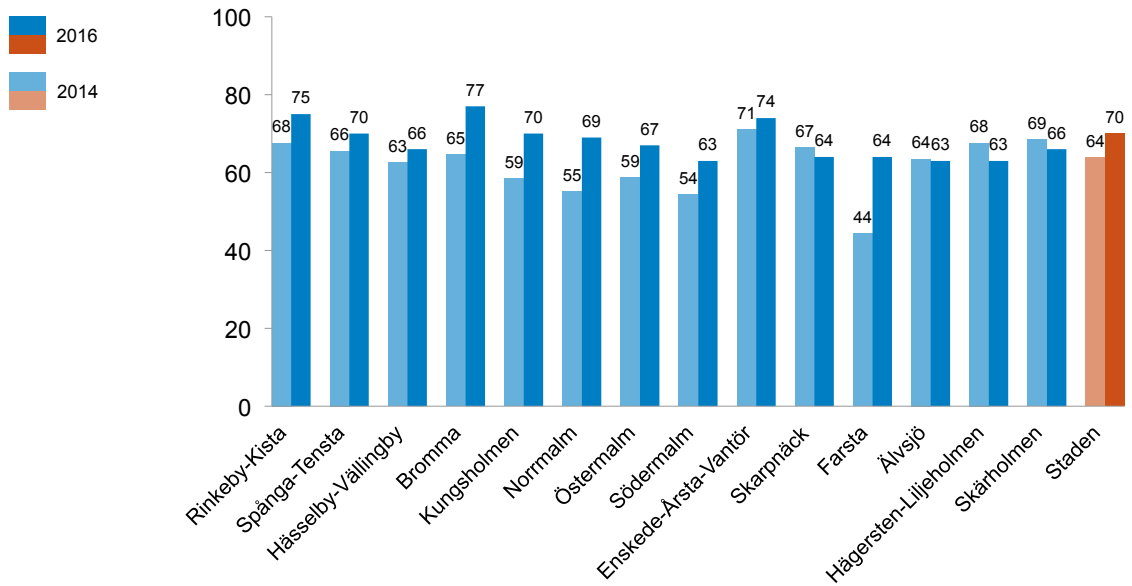


**Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt
arbete:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

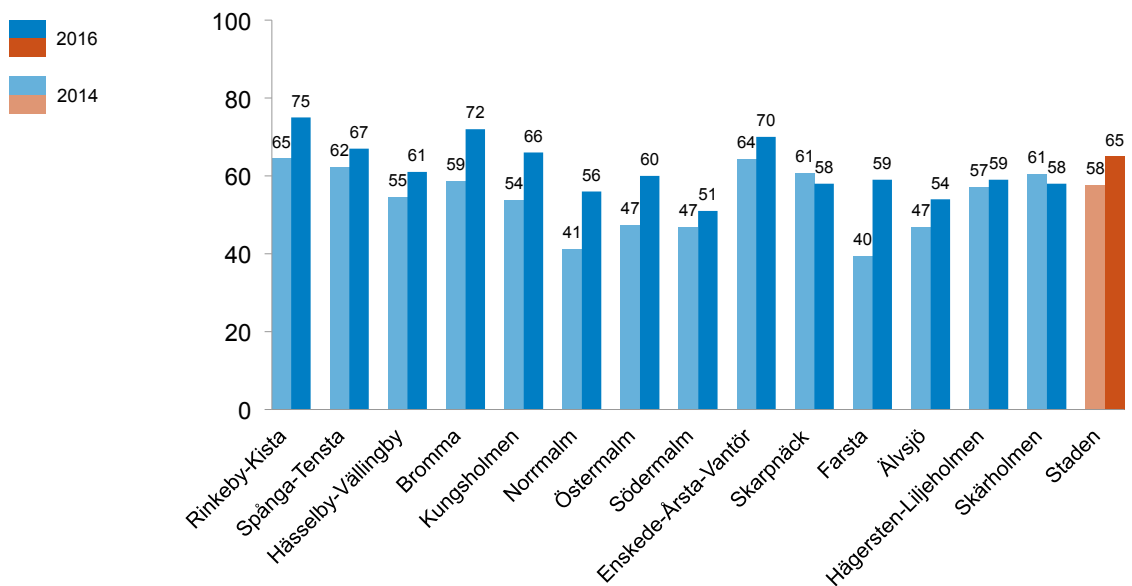




**Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**




Delaktighet

I tema ”delaktighet” ingår två påståenden: *Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende* samt *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter*. I årets mätning, och även i den föregående, ställer klienterna sig generellt positiva till dessa två påståenden. För *Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende* har ökningen positiva svarande ökat till 68 procent i årets mätning, detta jämfört med 62 procent år 2014. Det har skett en förbättring sedan förra mätningen; 15 procent svarar negativt i år, jämfört med 19 procent 2014. Även inom *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter* har det skett en ökning (64 procent) sedan förra mätningen (57 procent). Negativt svarande klienter har även i det andra påståendet minskat (18 procent år 2016 jämfört med 25 procent 2014).

Det syns inga tydliga könsskillnader i något av de två påståendena i årets mätning, jämfört med resultaten från 2014 uppgav män sig vara något mer positivt inställda än kvinnor. Dock är kvinnor och män mer positiva i årets mätning jämfört med föregående.

Inom samtliga ålderskategorier anser majoriteten av de medverkande att de får komma till tals i de ärenden som rör dem. Det går även att utläsa en mer positiv inställning i år, jämfört med förra mätningen. Det är dock väldigt små skillnader mellan grupperna. Inom *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter* uppger alla ålderskategorier att de i huvudsak ställer sig positiva till påståendet. Även här är de medverkande mer positiva i år, jämfört med förra mätningen. De som anger att de är mest positiva är gruppen 40-59 år (65 procent). Det föreligger dock inga större skillnader till resterande grupper (18-30 år 64 procent, 31-39 år 64 procent, 60 år och äldre 63 procent).

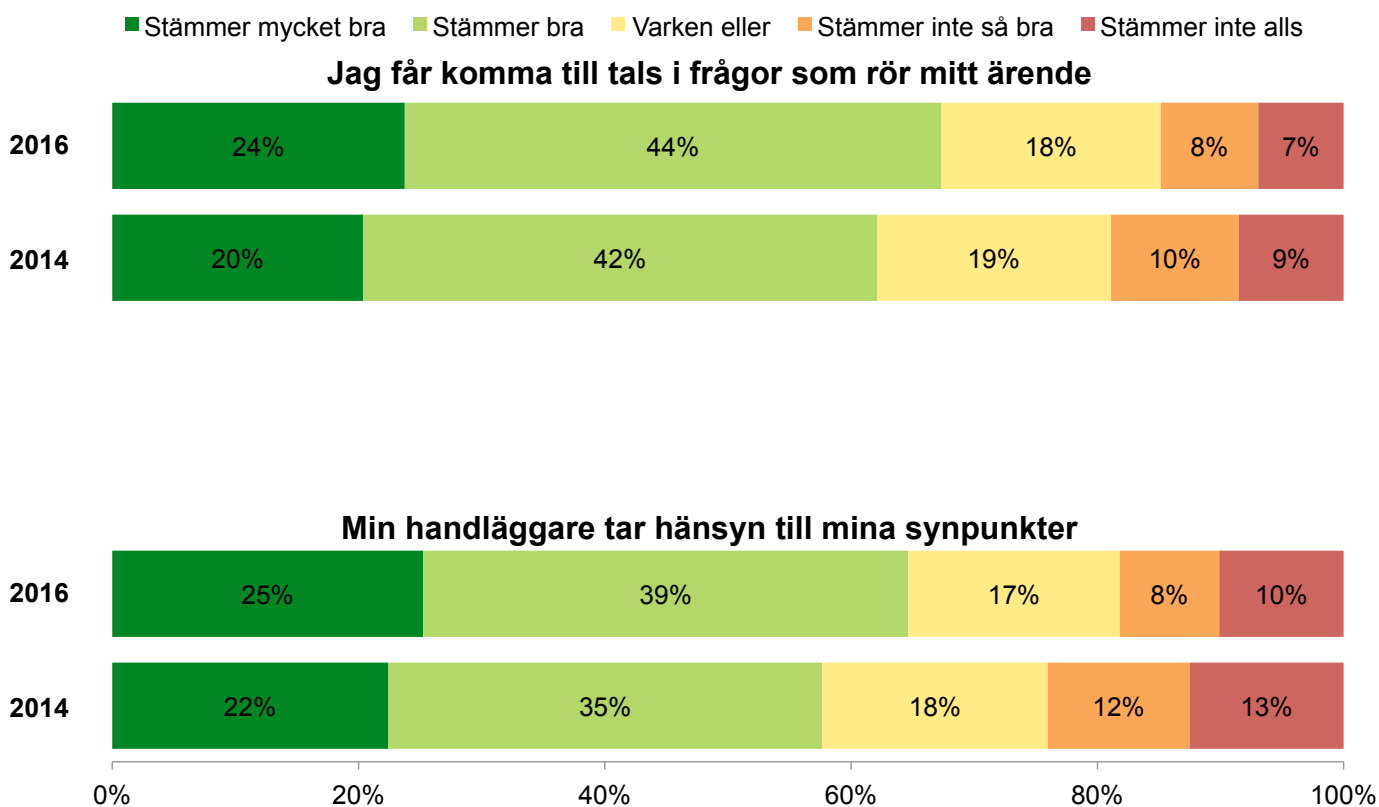
Gällande klienternas biståndstid finns det något större skillnader. Inom påståendet *Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende* är det klienter med 13-24 månaders biståndstid som svarar mest positivt (72 procent) tätt följt av klienter vars biståndstid är 25-36 månader (71 procent). De klienter som har något längre biståndstid, över 36 månader, är något mindre positiva (68 procent). Klienter med biståndstid under 12 månader svarar minst positivt. För påståendet *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter* är skillnaderna lägre, dock är klienterna i årets mätning något mer positiva jämfört med 2014. Den mest positiva gruppen är klienter vars biståndstid sträcker sig mellan 13-24 månader (66 procent), även förra mätningen var det denna grupp som instämde mest i att handläggaren tog hänsyn till deras synpunkter (65 procent) vilket indikerar en från start positiv grupp. Minst positiva är fortsatt de klienter vars biståndstid



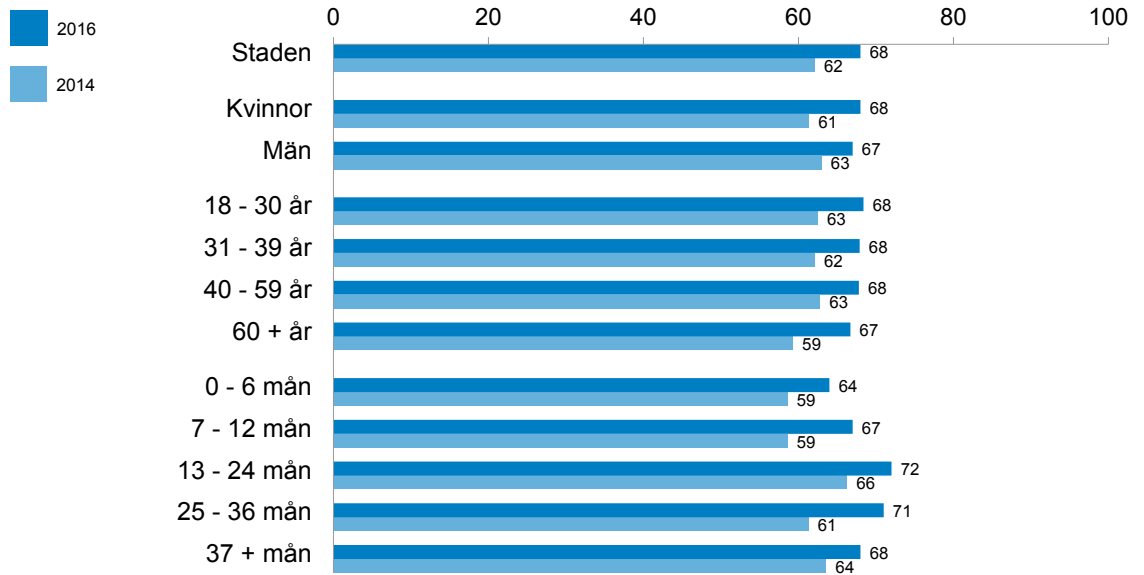
understiger 12 månader.

Resultat fördelat på stadsdelsförvaltning visar en generellt mer positiv inställning hos ytterstadsstadsdelarna jämfört med stadsdelsförvaltningarna i innerstad. Utmärkande stadsdelsförvaltningar som anger sig vara positiva till påståendet *Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende* är Rinkeby-Kista (76 procent), Bromma (75 procent) samt Enskede-Årsta-Vantör (74 procent). Resultaten från Farsta, vars klienter 2014 var minst positiva (44 procent), har förändrats i en väldigt gynnsam riktning där positiva svaranden uppgår till 63 procent. Minst positiv är klienterna i Älvsjö (50 procent) vilket är en försämring jämfört med föregående mätning (61 procent). Även vid påståendet *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter* är klienterna i ytterstaden mer positiva jämfört med innerstad. Återigen är Rinkeby-Kista (74 procent), Bromma (67 procent) samt Enskede-Årsta-Vantör (72 procent) stadsdelsförvaltningar som uppger högst positiva andelar. Norrmalm är i detta påstående en avstickare (62 procent) dels för att deras klienter är snarlikt inställda som sistnämnda stadsdelsförvaltningar, dels för att de är mest positiva i innerstaden. På liknande vis som i det första påståendet är Älvsjö minst positiva (51 procent) vilket är en liten försämring från 2014 (52 procent).

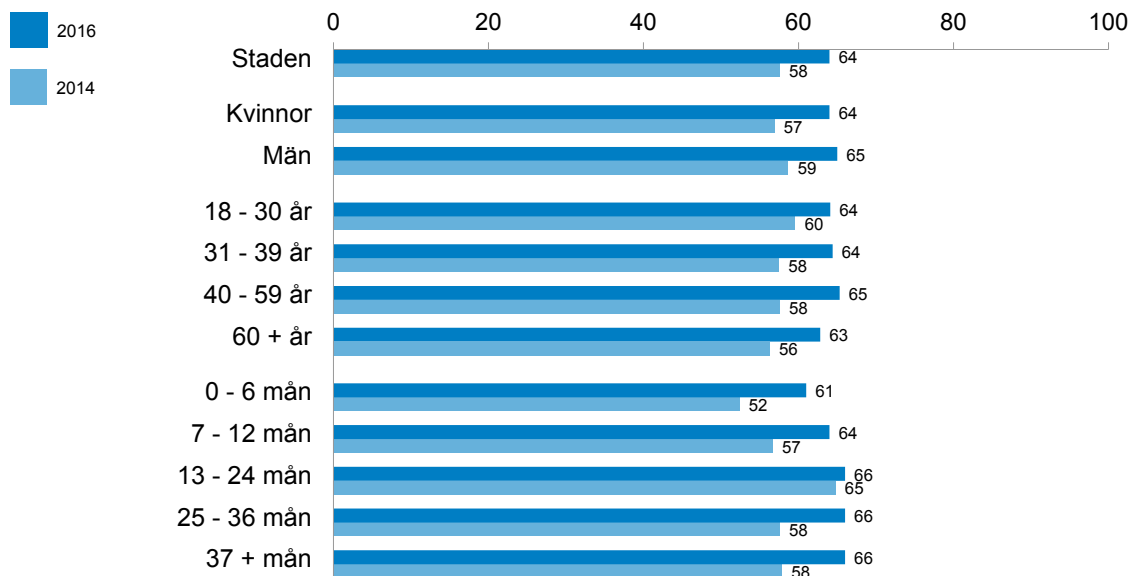
Delaktighet: Svarsfördelning i procent



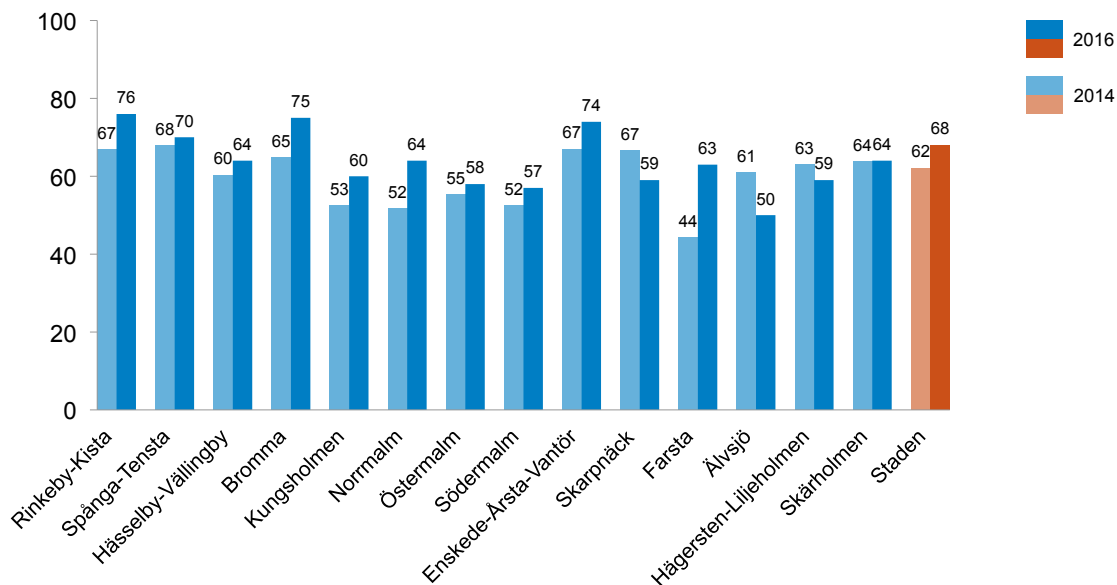
**Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



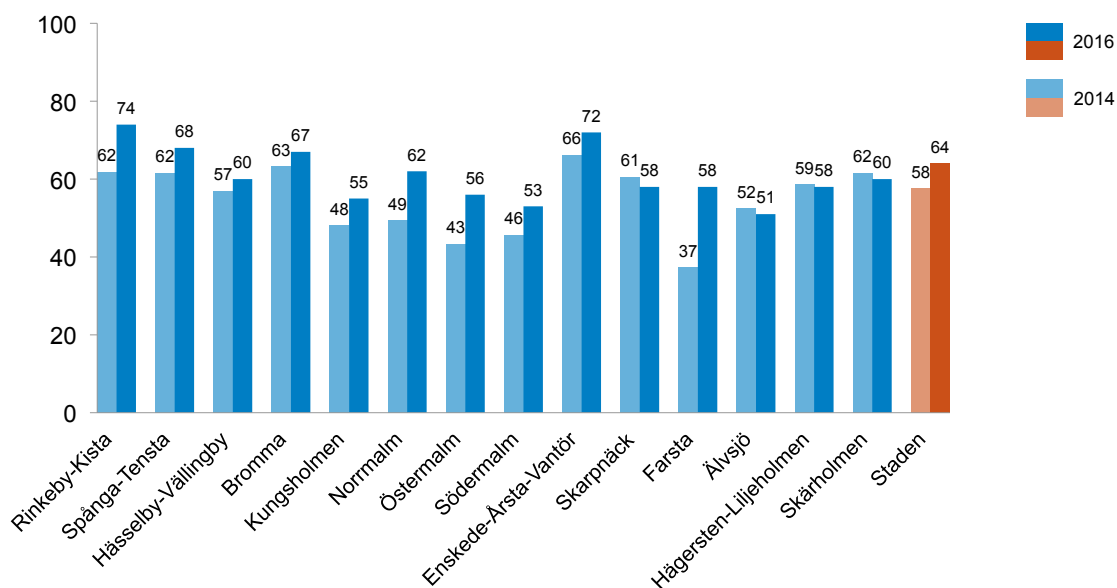
**Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



Rättssäkerhet


Temat rättssäkerhet utgår från frågorna: *Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick beslut? Fick du också beslut under den tiden?* (besvaras enbart av de som svarat ja på föregående fråga), *Var det senaste beslutet formulerat så att det var lätt att förstå?* samt *Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?* Till skillnad från tidigare påståenden där svarsalternativen varit uppdelade i instämmandegrad så har frågorna inom rättssäkerhet svarsalternativ som *ja*, *nej* eller *vet ej*.

För frågan *Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick beslut* var det 43 procent som svarade Ja, en klar förbättring mot 2014 då siffran var 38 procent. Av de som fick veta hur lång tid beslutet skulle ta, svarade mer än hälften (59 procent) att beslutet kom inom utsatt tid. I 2014 års undersökning svarade dock betydligt fler (86 procent) att beslutet kom inom utsatt tid.

Även på frågan om det senaste beslutet var formulerat så att det var lätt att förstå, var det en majoritet som svarade ja (59 procent). Därmed är det aningen fler som instämmer jämfört med år 2014, då siffran var 57 procent.

Vad gäller kunskap om möjlighet att överklaga beslut som personen är missnöjd med, så känner merparten till detta. Det är 59 procent som svarat att de känner till möjligheten och dessutom vet hur man gör, medan 29 procent känner till att de kan överklaga, men inte vet hur. Totalt är det alltså en absolut majoritet (88 procent) som känner till att de kan överklaga sina beslut. I jämförelse med 2014 är det aningen fler 2016 som känner till att de kan överklaga och vet hur man gör (55 procent 2014 mot 29 procent 2016).

Vid jämförelse mellan olika grupper framkommer ett visst mönster. Män har i större utsträckning svarat att de visste hur lång tid det skulle ta innan beslutet kom (45 procent för män mot 41 procent för kvinnor), att beslutet var formulerat så att det var lätt att förstå (61 procent för männen och 57 procent för kvinnorna) samt att det känner till att beslutet kan överklagas (59 procent för männen och 58 procent för kvinnorna). Skillnaden mellan män och kvinnor är bitvis små men mönstret är konsekvent och återfinns även i 2014 års undersökning. När det gäller åldergrupper så har äldre generellt mer positiva resultat vad gäller både information om tid för beslut, om beslutet var formulerat så att det var lätt att förstå samt kunskap om att överklaga beslut. Att äldre har mer positiva resultat kunde inte ses i 2014 års undersökning. För biståndstid är mönstret inte lika tydligt utan varierar mellan de olika frågorna inom området rättsäkerhet:



Kunskapen om att överklaga beslut ökar med ökad biståndstid, något som överensstämmer med resultaten från 2014. För lätt formulerat beslut ökar instämmandet från de som har 6 månaders biståndstid eller mindre, för att ligga som högst bland de som har haft bistånd i 13-24 månader men sedan sker åter en minskning för de som har haft lägre biståndstid än så. Angående frågan – *Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick beslut?* – är det störst andel positiva bland de med kortast biståndstid (0-6 månader) och lägst nivå positiva svar bland de med längst biståndstid (37 månader eller mer). I övrigt finns inget tydligt mönster.

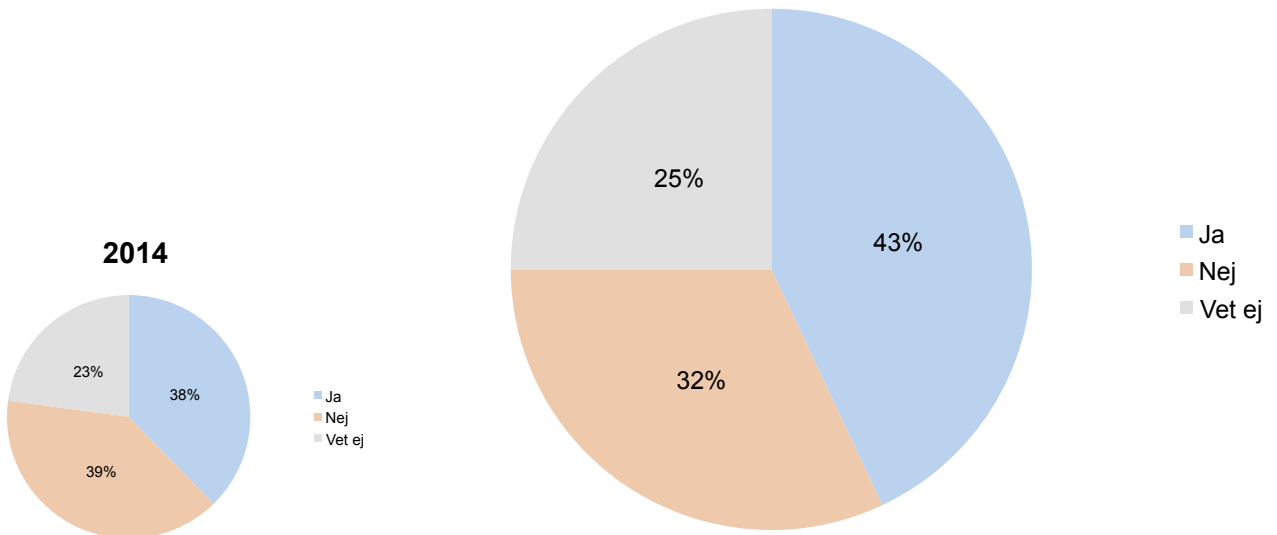
Vid jämförelse mellan stadsdelsförvaltningarna, för frågan kring information om beslutets tid, så utmärker sig Bromma (49 procent instämmer), Rinkeby-Kista och Hägersten-Liljeholmen (i båda fallen är andelen som instämmer 46 procent). Lägst andel som instämmer om information om tid för beslutet är det på Kungsholmen (33 procent), Skarpnäck (35 procent) och Södermalm (37 procent). Även om de mest positiva resultaten finns i ytterstaden och två av de lägsta noteringarna i innerstaden, så finns det flera förvaltningar som avviker från mönstret. Liksom 2014 går det inte att göra en enkel uppdelning mellan inner- och ytterstad.

För frågan om beslutet var *formulerat så att det var lätt att förstå* återfinns störst andel positiva resultat på Kungsholmen (69 procent) Norrmalm (68 procent) och Bromma (67 procent). Lägst andel finns i Hägersten-Liljeholmen (51 procent), Skarpnäck (53 procent) och Skärholmen (54 procent). På frågan om beslutet var lätt att förstå, finns en tydligare skiktning mellan inner- och ytterstad. Högst betyg finns i innerstaden, samt Bromma och merparten av de förvaltningar som ligger över medelvärdet finns i innerstaden. Bromma samt Enskede-Årsta-Vantör är de förvaltningar i ytterstaden som ligger över medelvärdet för staden. Ovanstående mönster kunde inte ses lika tydligt i 2014 års resultat.

Kunskapen om att överklaga ligger högst på Östermalm (66 procent) och Bromma (64 procent) och lägst nivåer finns i Älvsjö (43 procent) och Farsta. Några tydliga skillnader mellan inner- och ytterstad återfinns inte.

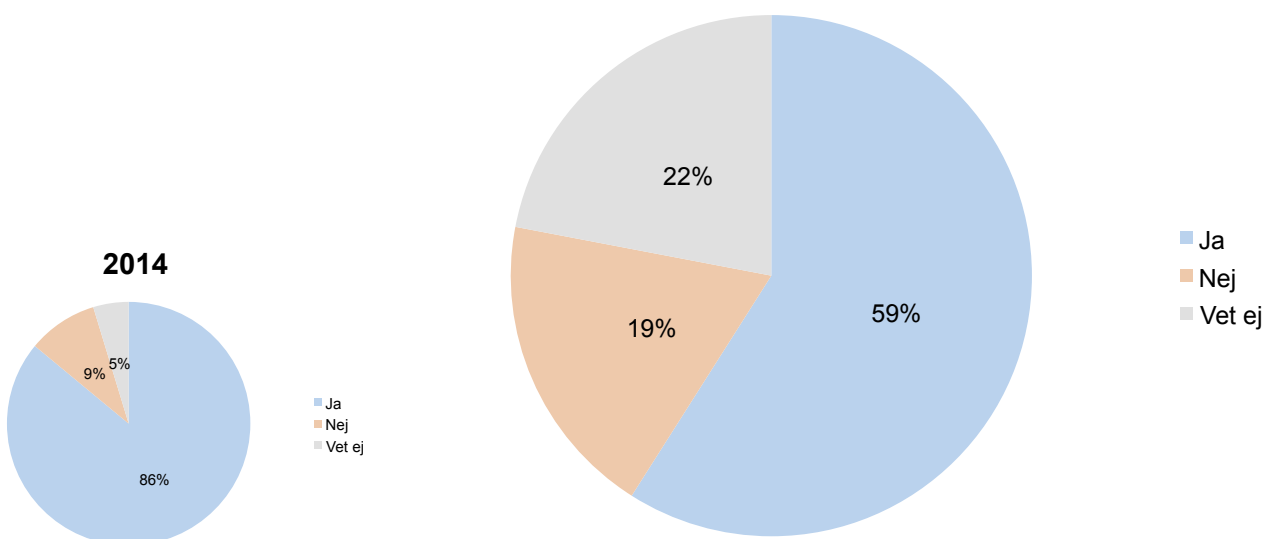
Fördelning över staden totalt

Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?



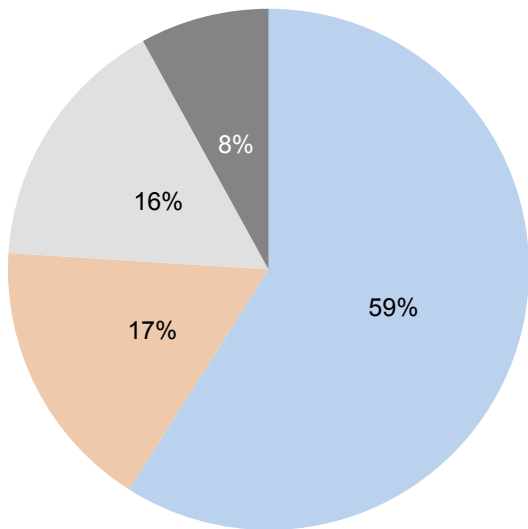
Fick du också beslutet inom den tiden?

Enbart de som svarade "ja" på frågan innan fick möjlighet att besvara denna fråga

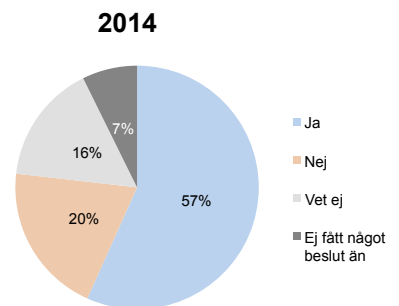




Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?

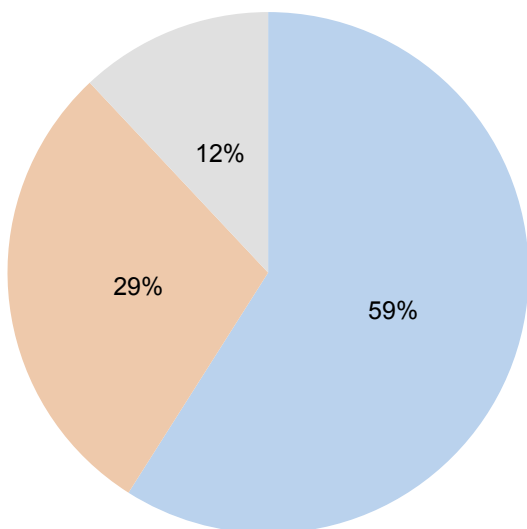


- Ja
- Nej
- Vet ej
- Ej fått något beslut än

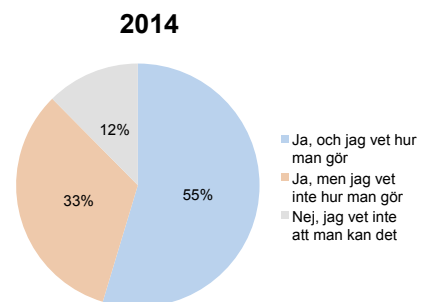


- Ja
- Nej
- Vet ej
- Ej fått något beslut än

Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

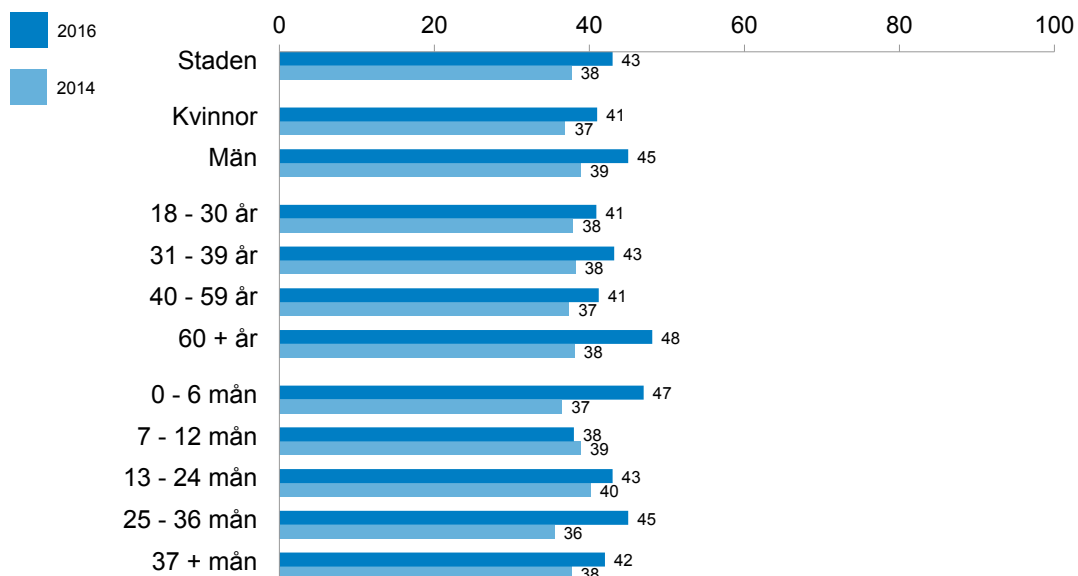


- Ja, och jag vet hur man gör
- Ja, men jag vet inte hur man gör
- Nej, jag vet inte att man kan det

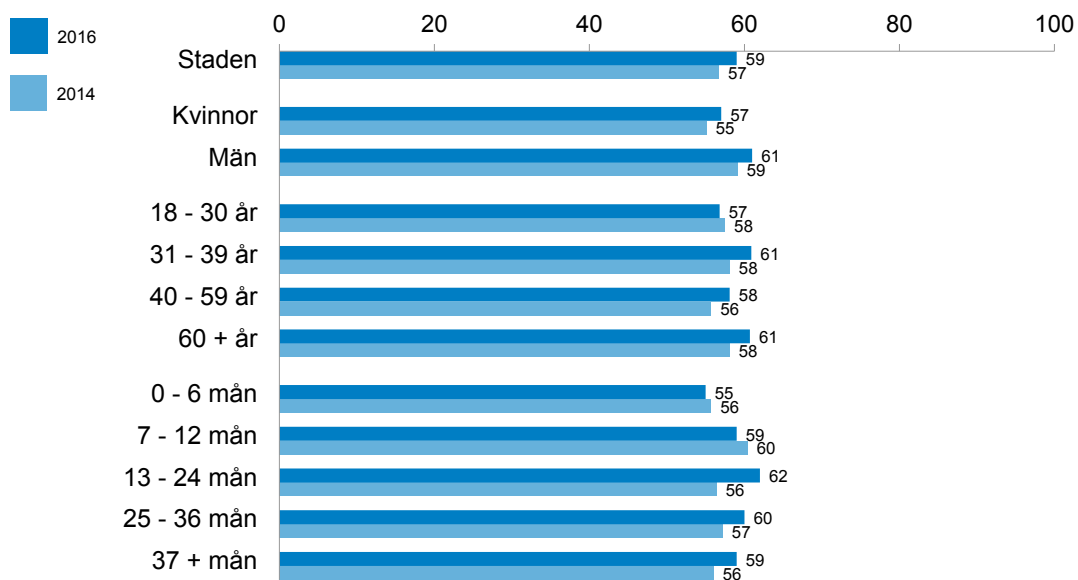


- Ja, och jag vet hur man gör
- Ja, men jag vet inte hur man gör
- Nej, jag vet inte att man kan det

**Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?
Andel i procent som svarat "ja"**

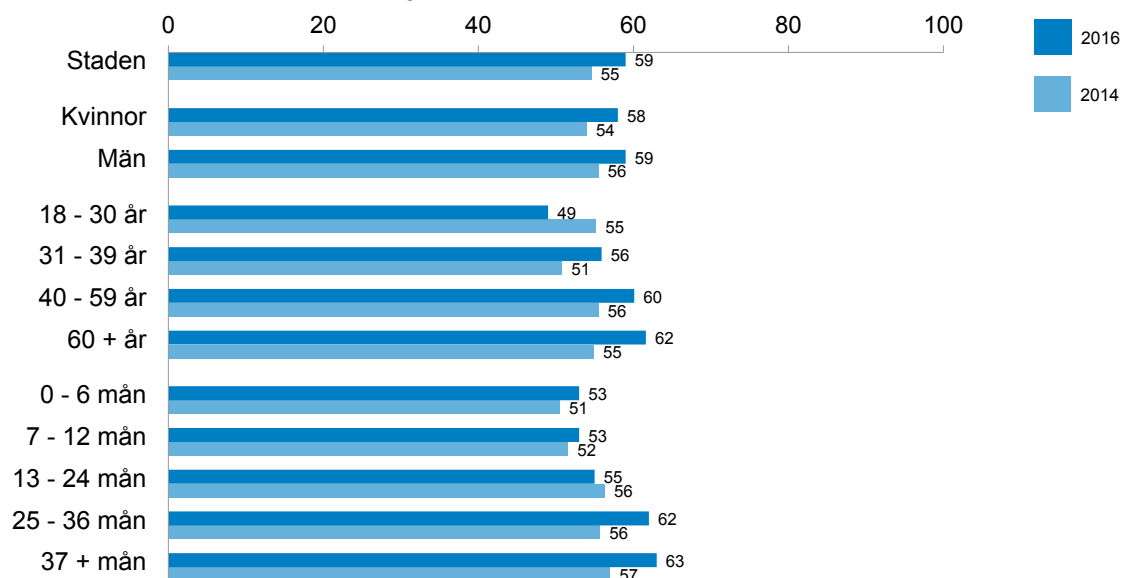


**Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att
förstå?
Andel i procent som svarat "ja"**



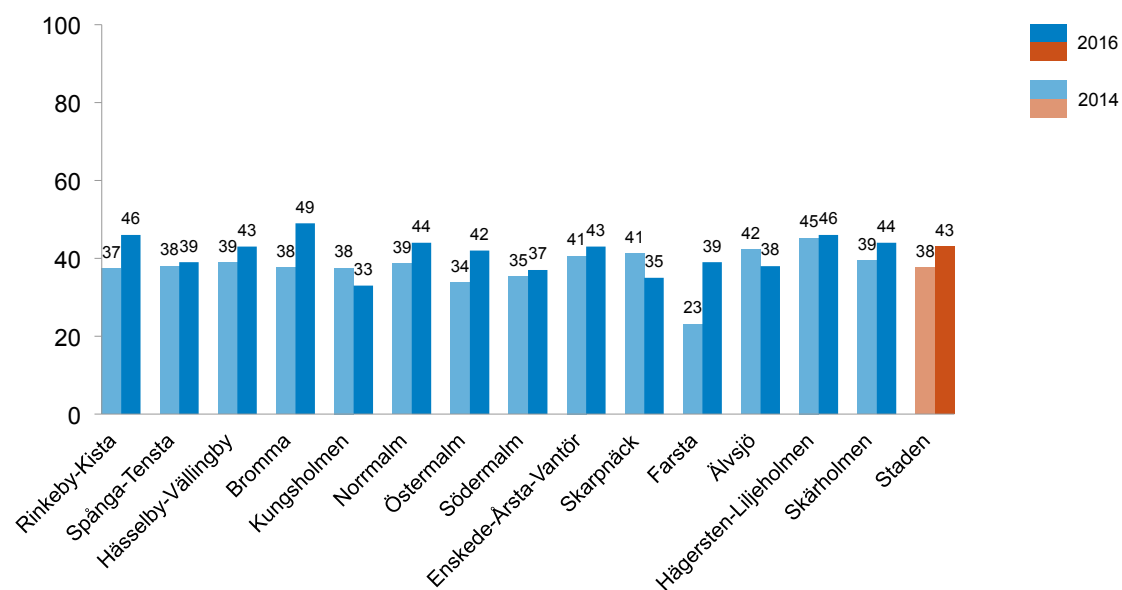
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

Andel i procent som svarat "ja"



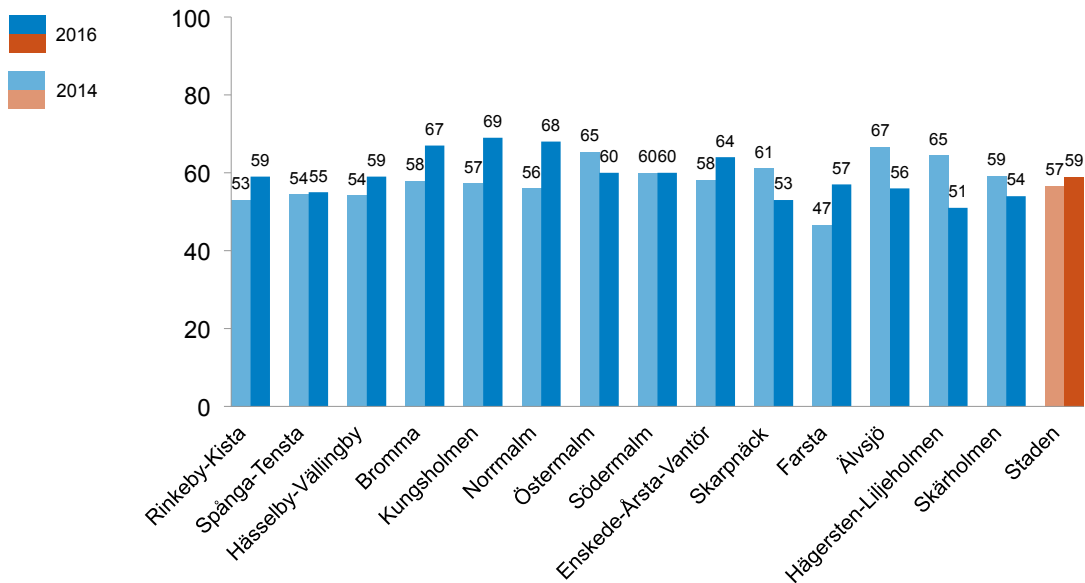
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?

Andel i procent som svarat "ja"



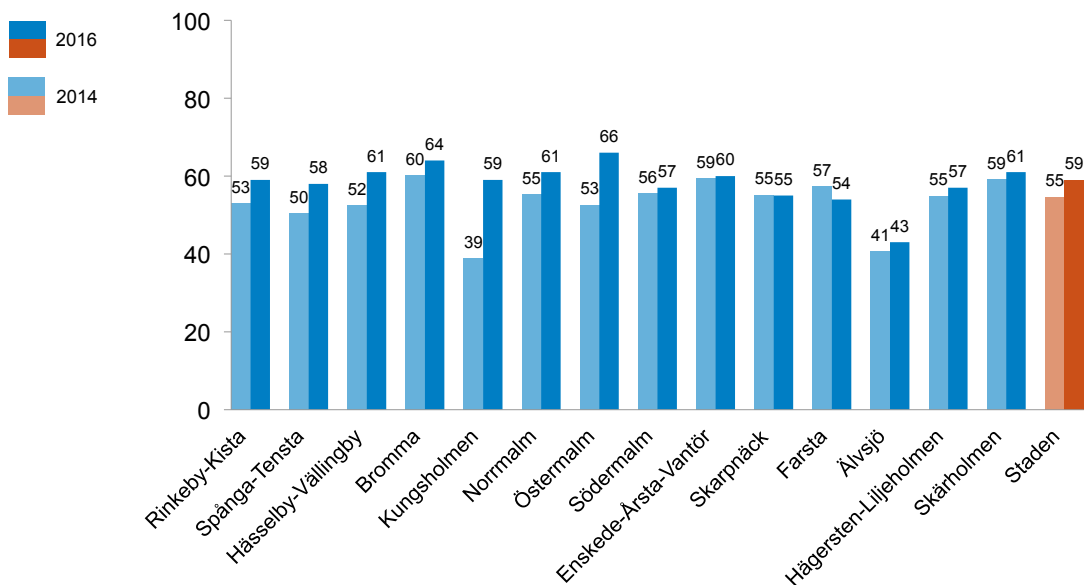
Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?

Andel i procent som svarat "ja"



Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

Andel i procent som svarat "ja"



Generellt betyg

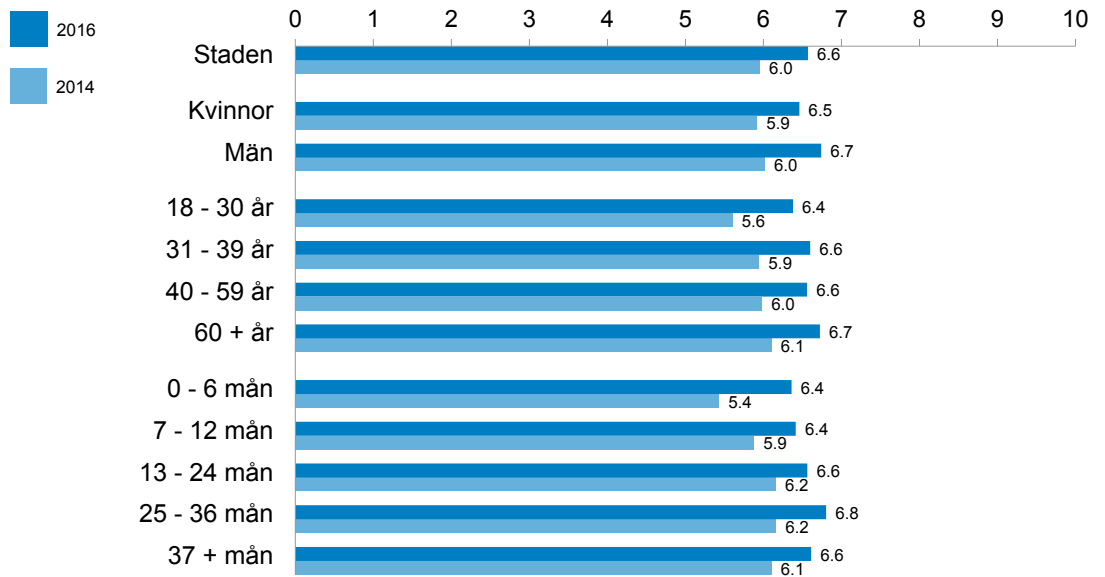
Det generella betyget utgår från medelvärdet på frågan: *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Svartalternativen gick från 1-10 där 10 var högsta betyg och har sedan sammanställs till ett medelvärde. Staden som helhet har betyget 6,6 vilket är högre jämfört med 2014 då betyget var 6,0.

Män ger ett högre betyg än kvinnor (6,7 för män och 6,5 för kvinnor) och äldre ger ett högre betyg än yngre. De med kortare aktualitet för ekonomiskt bistånd (0-6 månader samt 7-12 månader) har angett lägst betyg (6,4), medan personer som varit aktuella under en längre period (13-24 månader samt 25-36 månader) angett ett högre betyg (6,6 respektive 6,8). Utvecklingen är däremot inte linjär – de som varit aktuella för ekonomiskt bistånd under 36 månader eller mer anger ett aningen lägre betyg (6,6). Samtliga mönster – för både könstillhörighet, ålder och biståndstid – stämmer överens med resultatet för 2014 års undersökning.

Uppdelat på stadsdelsförvaltning så återfinns högst betyg i Rinkeby-Kista (7,2), Norrmalm och Enskede-Årsta-Vantör (båda med ett betyg om 7,0). Lägst betyg har Skarpnäck (6,0) följt av Södermalm, Farsta och Hägersten-Liljeholmen vilka har ett betyg på 6,1. Det finns ingen tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad.



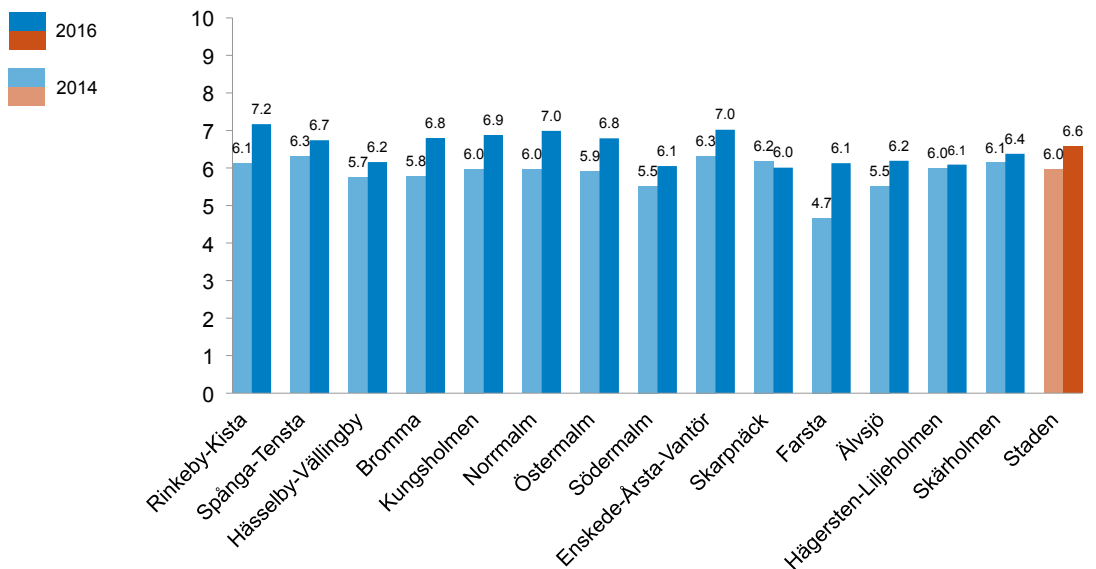
**Om du skulle sätta betyg på oss vad skulle det bli?
Medelvärde på skala 1-10**



Stadens generella betyg är

6.6

**Om du skulle sätta betyg på oss vad skulle det bli?
Medelvärde på skala 1-10**



Diskriminering

Frågan om diskriminering är ny för 2016 års enkät och två frågor ställs på området; *Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?* och *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?*

På frågan om personen upplever sig diskriminerad i kontakten med handläggaren har 15 procent svarat ”Ja”, 74 procent svarat ”Nej” och 11 procent svarat ”Vet ej”. En tydlig majoritet har därmed inte rapporterat att de upplevt sig diskriminerade i kontakt med handläggaren.

I jämförelse mellan olika grupper framkommer vissa skillnader: Män uppger i marginellt högre utsträckning att de upplevt sig diskriminerade (16 procent av männen jämfört med 15 procent av kvinnorna). Tydligare är skillnaden utifrån ålder; yngre uppger i högre utsträckning än äldre att de upplevt sig diskriminerade och ju längre tid personen varit aktuell för ekonomiskt bistånd ju lägre andel uppger sig blivit diskriminerade (som i tidigare fall är denna utveckling inte linjär; gruppen som varit aktuella för ekonomiskt bistånd under 36 månader eller mer uppger aningen högre grad av diskriminering).

Uppdelat på stadsdelsförvaltning finns de högsta nivåerna av upplevd diskriminering i Skarpnäck (24 procent), Kungsholmen och Hägersten-Liljeholmen (båda 19 procent). Lägst nivåer finns på Östermalm (8 procent) och Norrmalm (11 procent). Nivåerna av upplevd diskriminering är sammantaget lägre i innerstaden.

Till frågan *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* finns sju olika svarsalternativ: *För att jag är kvinna/man (kön), För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna, För att jag kommer från ett annat land, För att jag tror på en gud eller liknande, För att jag har en funktionsnedsättning, För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv samt För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder).*

Mest vanligt är att personer uppger att de blivit diskriminerade till följd av att de kommer från annat land (44 procent uppger detta som orsak), följt av funktionshinder (27 procent) och könstillhörighet (16 procent). Att diskrimineringen orsakats av att personen kommer från ett annat land är också det vanligaste svaret när resultatet delas upp på stadsdelsförvaltning. Vissa förvaltningar avviker dock från detta mönster: För socialförvaltningen är könstillhörighet den vanligaste diskrimineringsgrunden medan för Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och Skarpnäck är funktionsnedsättning det mest vanliga



svaret.

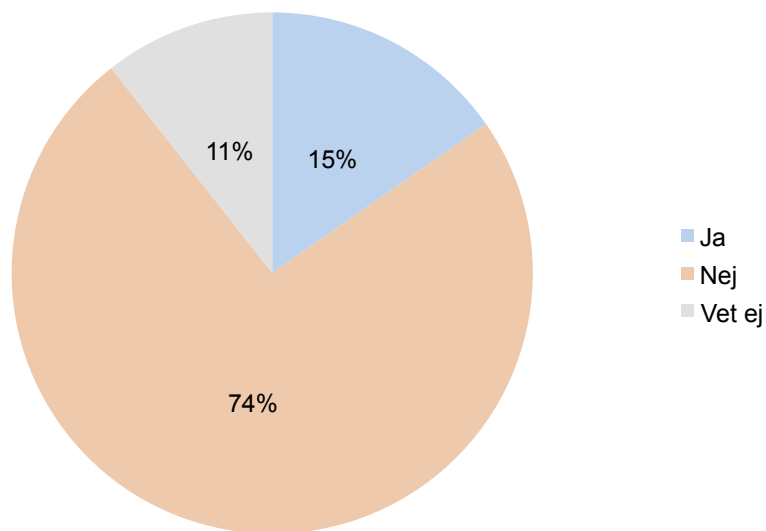
Uppdelat på könstillhörighet så är *För att jag kommer från ett annat land* den vanligaste orsaken för både män och kvinnor, 38 procent av männen uppger detta som orsak jämfört med 49 procent för kvinnorna. Funktionsnedsättning är den andra vanligast orsaken, vilken uppges av 27 procent av männen respektive 26 procent av kvinnorna. Ålder är den diskrimineringsgrund som skiljer sig mellan kvinnor och män, 22 procent av männen uppger ålder som orsak till diskriminering medan motsvarande siffra för kvinnorna är 12 procent. Kön som diskrimineringsgrund uppges av en högre andel kvinnor än män (18 procent för kvinnor och 15 procent för män)

Saknas inte huruvida diskriminering på grund av könstillhörighet skiljer sig mellan män och kvinnor?

Grund för diskriminering varierar också beroende på de svarandes ålder. Det är betydligt vanligare att yngre uppger könstillhörighet som grund för diskriminering jämfört med äldre. Det är vanligare att yngre uppger att orsaken till diskriminering är att de kommer från annat land, jämfört äldre. För funktionsnedsättning är relationen den motsatta: äldre uppger i högre utsträckning än yngre att de blivit diskriminerade till följd av funktionsnedsättning. För övriga diskrimineringsgrunder är skillnader mellan åldergrupperna mycket små eller utan tydlig riktning.

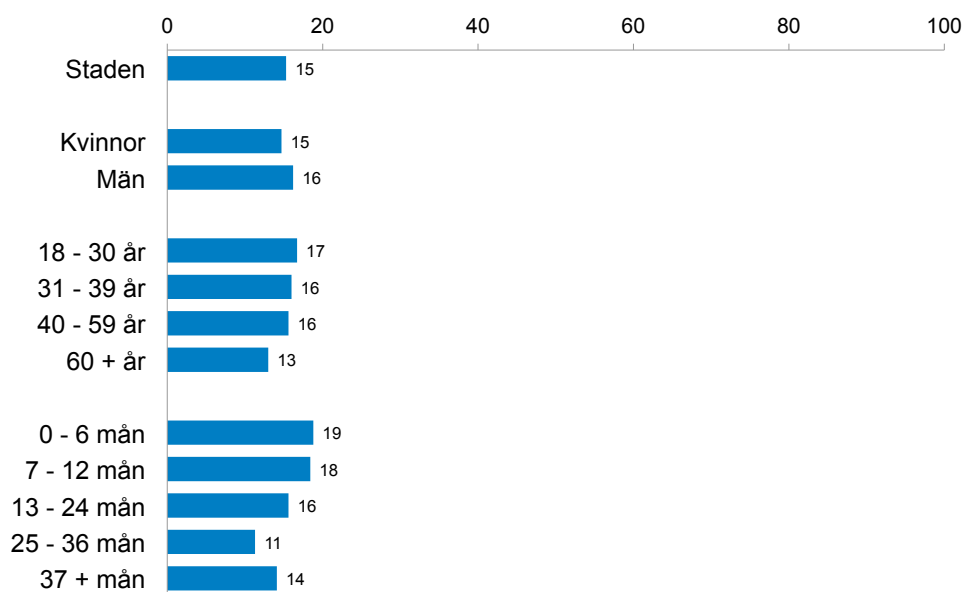
För biståndstid så är det mer vanligt bland personer med lång aktualitet för ekonomiskt bistånd, att diskrimineringen grundar sig i att personen kommer från ett annat land. Även funktionsnedsättning som grund för diskriminering ökar med längre biståndstid. Diskrimineringsgrunden att personen tror på en gud eller liknande är mer vanligt bland de med kortare biståndstid. För övriga diskrimineringsgrunder är skillnader mellan åldergrupperna mycket små eller utan tydlig riktning.

Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?

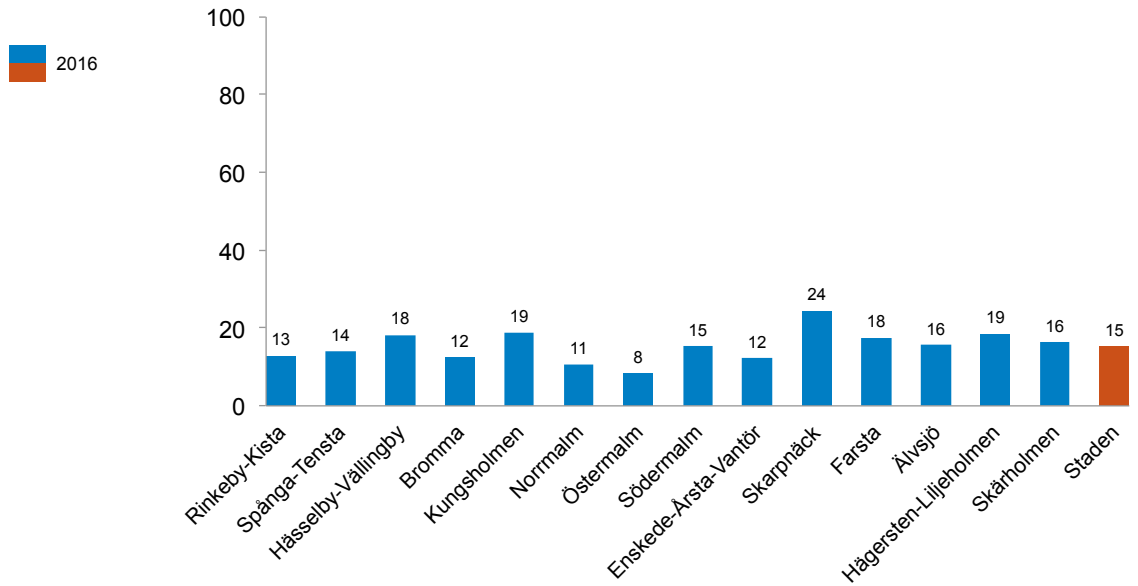


Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?

Andel i procent som svarat "ja"



**Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?
Andel i procent som svarat "ja"**



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

	Socialförvaltningen	Rinkeby-Kista	Spånga-Tensta	Hässelby-Vällingby	Bromma	Kungsholmen	Norrmalm	Östermalm
För att jag är kvinna/man (kön)	34%	19%	17%	10%	6%	0%	23%	25%
För att jag känner mig som kvinna/man/ annat fast jag är född som man/kvinna	4%	8%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
För att jag kommer från ett annat land	21%	55%	40%	51%	25%	13%	23%	25%
För att jag tror på en gud eller liknande	22%	21%	24%	6%	6%	0%	0%	25%
För att jag har en funktionsnedsättning	9%	19%	23%	27%	15%	74%	30%	75%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv	0%	8%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
För att jag är ung eller för att jag är gam- mal (ålder)	14%	16%	7%	21%	7%	0%	47%	25%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

	Södermalm	Enskede-Årsta-Vantör	Skarpnäck	Farsta	Älvsjö	Hägersten-Liljeholmen	Skärholmen	Staden
För att jag är kvinna/man (kön)	19%	16%	17%	15%	11%	15%	19%	16%
För att jag känner mig som kvinna/man/ annat fast jag är född som man/kvinna	0%	6%	2%	3%	0%	3%	3%	3%
För att jag kommer från ett annat land	34%	54%	37%	40%	66%	33%	53%	44%
För att jag tror på en gud eller liknande	3%	13%	8%	6%	0%	7%	19%	12%
För att jag har en funktionsnedsättning	31%	26%	44%	28%	55%	29%	16%	27%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv	8%	4%	3%	6%	0%	4%	0%	3%
För att jag är ung eller för att jag är gam- mal (ålder)	24%	22%	24%	16%	0%	11%	7%	16%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

Tabellförklaring: uppdelat könstillhörighet

	Kvinna	Man
För att jag är kvinna/man (kön)	18%	15%
För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna	3%	3%
För att jag kommer från ett annat land	49%	38%
För att jag tror på en gud eller liknande	12%	13%
För att jag har en funktionsnedsättning	26%	27%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv	2%	5%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	12%	22%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

Tabellförklaring: uppdelat på ålder

	18 - 30	31 - 39	40 - 59	60 +
För att jag är kvinna/man (kön)	21%	17%	17%	11%
För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna	0%	2%	4%	3%
För att jag kommer från ett annat land	39%	36%	45%	52%
För att jag tror på en gud eller liknande	11%	14%	12%	13%
För att jag har en funktionsnedsättning	19%	29%	27%	27%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv	4%	5%	3%	1%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	23%	10%	14%	29%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

Tabellförklaring: uppdelat biståndstid, månader

	0 - 6	7 - 12	13 - 24	25 - 36	37 +
För att jag är kvinna/man (kön)	21%	22%	12%	21%	13%
För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna	3%	3%	1%	3%	4%
För att jag kommer från ett annat land	52%	49%	40%	34%	39%
För att jag tror på en gud eller liknande	16%	8%	10%	5%	14%
För att jag har en funktionsnedsättning	20%	24%	18%	36%	33%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv	2%	3%	2%	6%	4%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	11%	23%	17%	20%	16%

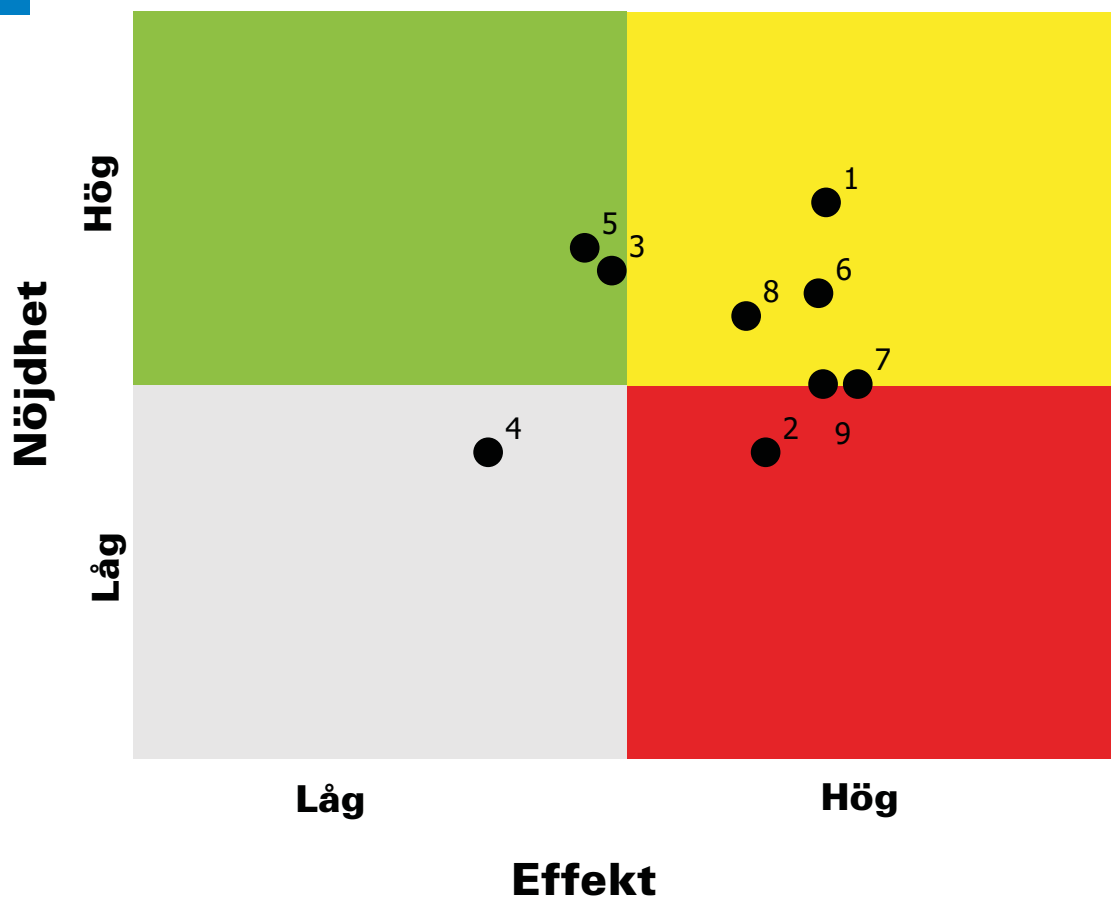
Korrelationsmatris

För att även ge en bild av hur viktiga de olika frågorna i undersökningen är för de personer som undersökningen berör så har Enkätfabriken genomfört en statistisk sambandsanalys där sambandet mellan resultatet på varje fråga i undersökningen och resultatet på den generella nöjdhetsfrågan som använts har mäts. Resultatet av denna analys kan utläsas i matrisen på nästa sida. Matrisen är upplagd som så att ju högre nöjdheten med en fråga är desto högre upp hamnar frågan. Dessutom placeras frågan längre åt höger ju starkare samband med den övergripande nöjdheten den har.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. Det gula fältet innehåller de frågor där nöjdheten är god och effekten på den generella nöjdheten är hög. Dessa bör man försök utveckla och förbättra ytterligare om så är möjligt. I det gröna fältet återfinns de frågor där nöjdheten är god men effekten på den generella nöjdheten låg. Dessa frågor bör man sträva efter att bevara på en god nivå.

Det röda fältet innehåller de frågor där nöjdheten är låg och effekten på generell nöjdhet tydlig. Dessa frågor bör man prioritera att arbeta med att förbättra för att få en ökad nöjdhet överlag. Det gråa fältet innehåller de frågor där nöjdheten är låg och effekten på den generella nöjdheten låg. Dessa frågor bör man sträva efter att förbättra men de är inte prioriterade.

Som kan utläsas i matrisen så har flera frågor i undersökningen en tydlig koppling till den generella nöjdheten. Tydligast är sambandet när det gäller synen på om respondenterna upplever att de får det stöd de behöver från sin handläggare samt om deras handläggare tar hänsyn till deras synpunkter.



1. Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt.
2. Det är lätt att nå min handläggare
3. Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut).
4. Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter.
5. Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd.
6. Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete.
7. Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.
8. Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende.
9. Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter.

